

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh **Erik Kuswanto** ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi.

Surabaya, 13 Agustus 2009

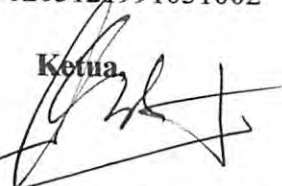
Mengesahkan, Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya




Dekan,


Dr. H. Nur Hamim, M.Ag
NIP. 196203121991031002


Ketua,


Drs. H. Masyhudi Ahmad, M.Pd.I
NIP. 195606221986031002

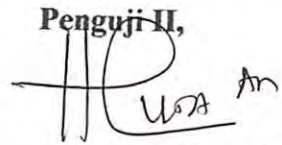
Sekretaris,


Suseno, S.Pd.I. M.Si
NIP. 196701152001121002

Penguji I,


Drs. H. AZ. Fanani, M.Ag
NIP. 195501211985031002

Penguji II,


Dra. Muklisah AM, M.Pd
NIP. 196805051994032001

ABSTRAKSI

Erik Kuswanto, DO3205050, 2009. **Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009**. Skripsi Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Ada tiga persoalan yang hendak dikaji dalam skripsi ini, yaitu :

(1) Bagaimanakah pelayanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009; (2) Bagaimanakah kepuasan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009; (3) Bagaimanakah kualitas pelayanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009;

Berkenaan dengan ini, dalam penelitian lapangan ini menggunakan metode observasi yaitu menerima segala data yang didapat dari pengamatan dan catatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki, metode interview yaitu menerima data dengan jalan komunikasi dengan sumber data secara langsung, serta metode dokumentasi yakni pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Disamping itu peneliti menggunakan metode ServQual untuk mengukur kepuasan mahasiswa digunakan juga analisis diagram kartesius.

Dengan menggunakan analisis diagram kartesius hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan atau *stakeholders* atas kualitas pelayanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam, masing-masing mencapai kategori belum memuaskan dan pada keduanya masih terdapat kesenjangan. Terdapat harapan pelanggan atau *stakeholders*, baik atas kualitas pelayanan akademik yang diperoleh maupun kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* dengan kode (B1), (B2), dan (B5), pada dimensi *reliability* dengan kode (K1), (K2), dan (K2), pada dimensi *responsiveness* dengan kode (D1), dan yang terakhir yaitu pada dimensi *empathy* dengan kode (P1), masih belum terpenuhi. Kepuasan yang diperoleh mahasiswa atas setiap aspek dari kualitas pelayanan akademik umumnya masih belum optimal.

Kata Kunci : Problematika Pelayanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam, metode ServQual, Analisis Diagram Karstesius.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	x
ABSTRAKSI	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Metode Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	20
F. Sistematika Pembahasan	25
BAB II Kajian Pustaka	
A. Lembaga Perguruan Tinggi.....	27
B. Perguruan Tinggi sebagai Organisasi Jasa atau Pelayanan.....	32
C. Pelanggan atau <i>Stakeholders</i> Perguruan Tinggi.....	43
D. Kualitas Pelayanan Akademik	48
E. Perguruan Tinggi Islam (IAIN) Sunan Ampel Surabaya	59
F. Fakultas Tarbiyah Jurusan KI IAIN Sunan Ampel Surabaya	85
G. Cara Menentukan Tingkat Kepuasan Mahasiswa	105

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	109
1. Gambaran Umum Setting Penelitian	109
2. Karakteristik Responden	110
B. Deskripsi Hasil Penelitian....	111
1. Pelayanan Administrasi Akademik Jurusan Kependidikan Islam.....	111
2. Pelayanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam	115
C. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel	129
1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	129
2. Deskripsi Jawaban Responden.....	143
3. Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa Dilihat dari Kinerja dan Harapan.....	167
4. Diagram Kartesius.....	170

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	177
B. Saran.....	178

DAFTAR PUSTAKA 179

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

GAMBAR DAN TABEL		Halaman
1.1	Diagram Kartesius.....	17
1.2	Skala Pengukuran Vaiabel	23
2.1	Dimensi Kualitas Layanan Perguruan Tinggi	53
2.2	Skema Kaitan Jasa Pendidikan Dengan Kepuasan Mahasiswa	53
2.3	Strategi Meraih Keunggulan	58
2.4	Strategi Bersaing	58
2.5	Struktur OrganisasiJurusan Kependidikan Islam	90
2.6	Prasarana Gedung	102
2.7	Prasarana Tanah	103
2.8	Ketersediaan Sarana / Fasilitas / Peralatan Utama	104
2.9	Jabatan Akademik Dosen Tetap.....	104
2.10	Jabatan Akademik Dosen Luar Biasa	104
2.11	Tingkat Pendidikan Dosen Tetap	105
2.12	Tingkat Pendidikan Dosen Luar Biasa.....	105
2.13	Keadaan Karyawan Jurusan Kependidikan Islam.....	105
2.14	Diagram Kartesius.....	107
3.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	110
3.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	111
3.3	Ketersediaan Sarana / Fasilitas / Peralatan Pembelajaran Jur. KI.....	117
3.4	Ketersediaan Fasilitas Pendukung.....	118
3.5	Hasil Huesioner Harapan.....	129
3.6	Hasil Kuesioner Kinerja.....	132
3.7	Analisis Reliability Harapan.....	136
3.8	Analisis KMO Harapan.....	138
3.9	Analisis Reliability Kinerja.....	138
3.10	Analisis KMO Kinerja.....	140
3.11	Uji Validitas Instrumen Harapan.....	141
3.12	Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja.....	142

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan adanya ekonomi global yang telah mengalami perubahan, memungkinkan terjadi kondisi persaingan yang semakin ketat diantara dunia bisnis, setiap perusahaan baik lembaga profit maupun non-profit saling berpacu untuk memperluas jaringan dalam memperoleh perhatian pasar. Globalisasi tidak hanya menyangkut dan berdampak pada bidang ekonomi, melainkan hampir seluruh elemen kehidupan manusia, maka globalisasi pun berdampak pada pendidikan tinggi dan perguruan tinggi, cepat atau lambat.¹ Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya promosi, sehingga lembaga pendidikan tinggi akan memiliki lebih banyak jumlah mahasiswa.

Namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perguruan tinggi selaku wadah internalisasi keilmuan, bahwa semakin banyak jumlah mahasiswa maka perguruan tinggi tersebut akan semakin sulit mengenali konsumennya secara teliti. Terutama tentang suka atau tidaknya mahasiswa terhadap jasa pelayanan yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Sudah banyak didengar komentar tentang mutu perguruan tinggi akhir-akhir ini. Namun pada umumnya komentar yang ada dapat dikatakan hanya sebatas pada wacana, karena mahasiswa melihat dan merasakan namun sulit

¹ R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h.94

untuk membuktikan kebenaran dari komentar tersebut. Hal ini disebabkan karena tidak ada data yang menunjukkan apa dan bagaimana kelemahan yang dikeluhkan mahasiswa. Oleh karena itu perlu dicari di mana timbulnya wacana tersebut.

Keluhan yang dilontarkan para mahasiswa sebagai pemakai jasa pendidikan perguruan tinggi terhadap mutu pelayanan perguruan tinggi dewasa ini perlu ditanggapi. Oleh karena itu dibutuhkan bukti empiris tentang kebenaran dari suatu situasi yang dialamatkan kepada perguruan tinggi. Untuk menggali bagaimana persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan akademik perguruan tinggi perlu dicari cara yang memungkinkan untuk dilakukan baik secara pribadi maupun kelompok.

Terdapat beberapa dampak yang perlu diantisipasi dan menjadi tantangan yang perlu dihadapi perguruan tinggi dalam hal persaingan, yaitu dalam pengelolaan perguruan tinggi, proses belajar mengajar, dan pendidikan nilai.² Selain itu terdapat hal-hal esensial yang tidak kalah penting yang berkenaan dengan kebebasan akademik bagi perguruan tinggi antara lain: *Pertama*, ia harus merdeka untuk mengajarkan temuan-temuan ilmiah serta pandangan-pandangan tentang kebenaran secara jujur. *Kedua*, toleran terhadap perbedaan pendapat, bebas dari campur tangan politk. *Ketiga*, ia harus bebas menyajikan kepada mahasiswanya mengenai dasar-dasar kebebasan, keadilan, kemanusiaan dan solidaritas. *Keempat*, ia harus bebas mempublikasikan hasil penelitian dan gagasan-gagasan agar teman sejawatnya serta masyarakat umum dapat memetik

² R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, h.95

merekomendasikan kepada orang lain untuk menikmati jasa layanan di tempat yang sama. Hal ini sangat berdampak positif bagi perguruan tinggi tersebut karena dengan semakin banyak mahasiswa yang datang maka menambah jumlah mahasiswa perguruan tinggi tersebut.

Bagi setiap perguruan tinggi perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada mahasiswanya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas pelayanan akademik dari sudut pandang mahasiswa. Oleh karena itu perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang memberikan pasar sasaran terhadap lembaga perguruan tinggi dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan menganalisa tanggapan konsumen terhadap variabel-variabel tersebut maka perguruan tinggi dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perguruan tinggi di mata mahasiswa. Selanjutnya perguruan tinggi dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin terjadi prioritas pasar mengalami perubahan.

Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa perguruan tinggi. Semakin bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa perguruan tinggi

dewasa ini mendorong para pesaing perguruan tinggi khususnya dalam hal ini adalah IAIN Sunan Ampel Surabaya ikut bersaing untuk menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan untuk mempengaruhi mahasiswa berupa kualitas pelayanan akademik yang dapat diberikan oleh perguruan tinggi sehingga mahasiswa merasa terpuaskan.

IAIN Sunan Ampel merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan pendidikan yang pada garis besarnya perguruan tinggi harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa, termasuk memahami perilaku mahasiswa. Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa untuk mencapai keberhasilan pemasaran.

Pesaing yang dihadapi IAIN Sunan Ampel Surabaya bukan hanya dari perguruan tinggi yang mempunyai fasilitas dan pelayanan yang sama tetapi juga dari perguruan tinggi yang mempunyai fasilitas yang lebih unggul. Dalam menghadapi hal tersebut ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku mahasiswa untuk mempergunakan jasa perguruan tinggi IAIN Sunan Ampel Surabaya antara lain yaitu dimensi *tangible*, meliputi penampilan gedung, interior bangunan, dan penampilan karyawan, dimensi *reliability*, meliputi kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness*, meliputi kesediaan karyawan

perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance*, meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya mahasiswa, serta dimensi *empathy*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen.⁵

pendidikan, karena bagi perguruan tinggi, mahasiswa merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak mahasiswa perguruan tinggi, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perguruan tinggi, sebaliknya semakin sedikit mahasiswa, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perguruan tinggi tersebut.

Mahasiswa akan membandingkan layanan yang diberikan perguruan tinggi dengan layanan yang mereka harapkan. Jika mahasiswa merasa puas, maka mahasiswa akan kembali menggunakan jasa perguruan tinggi dan menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perguruan tinggi akan mendapat keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan mahasiswa yang loyal yang sekaligus membantu promosi perguruan tinggi. Sebaliknya jika mahasiswa merasa tidak puas, maka mahasiswa tersebut juga akan menceritakan pengalaman yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perguruan tinggi.

Hal-hal yang telah dideskripsikan di atas berlaku juga bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta. Perguruan tinggi merupakan sebuah jasa lembaga pendidikan yang tidak hanya dikenal sebagai tempat mencari ilmu saja, tetapi juga dikenal karena pelayanan akademik yang diberikan. Walaupun gedung perguruan tinggi dan fasilitasnya sangat menunjang akan tetapi jika tidak

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini mengambil judul:

B. Rumusan Masalah

[illegible]

Sedangkan penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara unsur-unsur kualitas jasa dengan kepuasan mahasiswa. Ini dilakukan melalui suatu pengujian hipotesis. Sesuai dengan kedua jenis penelitian di atas, maka metode yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey*.

3. Desain Penelitian

a. Metode pengumpulan data

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini yaitu mahasiswa berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner serta wawancara personal.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data pendukung berupa dokumentasi dan catatan-catatan penting lainnya. Data sekunder ini diperoleh dari bagian akademik administrasi kemahasiswaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

b. Teknik pengumpulan data

Untuk menyelesaikan penelitian ini, penulis melakukan beberapa metode dalam hal pengumpulan data, diantaranya:

1) Metode observasi

Yaitu melakukan peninjauan langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati kondisi riil tempat serta bentuk proses kegiatan pelayanan akademik IAIN Sunan Ampel Surabaya.

2) Metode wawancara

Disamping melakukan observasi juga dilakukan wawancara kepada staf akademik tentang kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Disamping itu juga mencari informasi kepada beberapa mahasiswa yang berkecimpung di akademik terkait dengan pelayanan-pelayanan yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data melibatkan pedoman wawancara bersifat terbuka, yaitu pertanyaan yang tidak disertai dengan kemungkinan jawaban sehingga responden dapat dengan leluasa memberikan informasi yang diperlakukan dalam penelitian dengan kalimatnya sendiri.

3) Dokumentasi

Memantau, dan mengecek serta mempelajari dokumen-dokumen yang berisi data atau informasi daftar mahasiswa di bagian

akademik administrasi dan kemahasiswaan IAIN Sunan Ampel
Surabaya.

4) Kuesioner

Selain wawancara, juga digunakan angket yaitu suatu daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden atau mahasiswa guna memperoleh jawabannya. Tujuan dan pokok dari angket ini adalah untuk memperoleh data informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

c. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Analisis Diagram Cartesius. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauhmana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja kualitas pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya, maka dapat digunakan Analisis Diagram Kartesius.

Sebelum mengadakan pengujian terhadap Diagram Kartesius terlebih dahulu dilakukan uji instrument dengan menggunakan uji Validitas dan Reliabilitas.

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan mahasiswa. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
 - B. Menunjukkan unsure jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
 - C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, pelaksanaannya oleh manajemen biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
 - D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi mahasiswa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.
- d. Populasi dan Sampel
- 1) Populasi

Arikunto menyatakan “populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”.¹² Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009.

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Ed. Revisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 108

terikat. Skala pengukuran ke dua variable tersebut, beserta indikator-indikatornya disajikan pada table berikut:

SKALA PENGUKURAN VARIABEL

VAR	SUB VAR	INDIKATOR	Skala Pengukuran
1	2	3	4
Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan	Tangibles Atau Bukti Langsung	<ul style="list-style-type: none"> - Keadaan gedung fakultas Tarbiyah jurusan kependidikan Islam - Perlengkapan ruangan dan peralatan yang digunakan - Fasilitas pendukung seperti perpustakaan, pusat penelitian, laboratorium dan tempat praktek lainnya - Penampilan dosen dan karyawan akademik fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam - Kenyamanan dan ketenangan dalam proses perkuliahan 	Ordinal
-	Reliability Atau Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan - Pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa - Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akademik fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam - Lama belajar sesuai dengan aturan SKS yang diterapkan 	
-	Responsiveness Atau Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> - Pihak akademik untuk menerima keluhan dari mahasiswa - Kehadiran dosen pengajar dalam setiap kuliah - Birokrasi yang diterapkan di akademik fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam - 	Ordinal

2. Tingkat kinerja akademik fakultas Tarbiyah jurusan kependidikan Islam atau kualitas pelayanan.

Dalam hal ini, digunakan 5 (lima) tingkat (Likert) yang terdiri dari *sangat penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting*.

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
2. Jawaban penting diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
4. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
5. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Untuk kinerja atau penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban *sangat baik* diberi bobot 5, berarti mahasiswa *sangat puas*.
2. Jawaban *baik* diberi bobot 4, berarti mahasiswa *puas*.
3. Jawaban *cukup baik* diberi bobot 3, berarti mahasiswa *cukup puas*.
4. Jawaban *kurang baik* diberi bobot 2, berarti mahasiswa *kurang puas*.
5. Jawaban *tidak baik* diberi bobot 1, berarti mahasiswa *tidak puas*.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mengatur alur pembahasan dalam penelitian ini, penulis mengambil sistematika pembahasan. Laporan penelitian ini terdiri dari 4 bab, sebagai berikut:

- BAB I** : Bab pendahuluan yang berisi gambaran dari keseluruhan teknik dalam penelitian ini. Dengan sub bab: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional. Selanjutnya metode penelitian yang terkandung didalamnya populasi, sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis. Dan yang terakhir sistematika pembahasan.
- BAB II** : Merupakan kajian kepustakaan terdiri dari beberapa pemikiran tentang landasan teori atau konsep dasar tentang manajemen pelayanan perguruan tinggi yang meliputi: pengertian jasa atau pelayanan, kualitas jasa, kepuasan konsumen, jasa lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi Islam (IAIN) Sunan Ampel, dan diagram Kartesius.
- BAB III** : Merupakan paparan data dan temuan penelitian yang memuat tentang: a. gambaran umum obyek penelitian: sejarah berdirinya Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah, struktur organisasi, visi dan misi serta implementasi manajemen pelayanan pendidikannya. Selanjutnya terdapat analisis penelitian yang membicarakan tentang temuan penelitian kaitannya dengan teori dan konsep.
- BAB IV** : Penutup, berisi kesimpulan dan saran dari hasil karya penelitian. Daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

KAJIAN PUSTAKA

A. Lembaga Perguruan Tinggi

Beragam istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi saat ini seringkali terjadi pertukaran dengan beranggapan kedua istilah tersebut mempunyai arti yang sama, sedangkan sebenarnya mempunyai dua arti yang berbeda satu sama lain. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Sedangkan perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.¹

1. Pengertian Pendidikan Tinggi

Berdasarkan Undang-Undang tentang sistem pendidikan nasional, ditetapkan bahwa pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.²

Dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi, tujuan pendidikan tinggi adalah:

Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan,

¹ R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h.3

² Herabudin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), cet. Ke-1, h.43

mengembangkan dan atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian, dan; Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.³

2. Perguruan Tinggi

Perguruan Tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi, melakukan penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Hal ini yang sering disebut Tri Darma Perguruan Tinggi yang merupakan ciri khas perguruan tinggi. Setiap perguruan tinggi mengemban tugas melaksanakan Tri Darma ini tanpa berat sebelah. Pendidikan tinggi merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik seperti kriteria yang telah disebutkan di atas. Penelitian merupakan untuk mengembangkan kebudayaan, ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Sedangkan pengabdian kepada masyarakat merupakan aplikasi dari kegiatan pendidikan-pengajaran dan penemuan hasil penelitian dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat.⁴

Dalam penjelasan pasal 20 ayat 1 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003. Perguruan-perguruan tinggi tersebut mempunyai spesifikasi sebagai berikut:

- 1). Perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi,

³ R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, h.3

⁴ R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*,h.4

institut, atau universitas; 2). Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat; 3). Perguruan tinggi dapat menyelenggarakan program akademik, profesi, dan atau vokasi.⁵

Stanton, et al., dalam Tjiptono & Chandra jasa komersial dapat dikelompokkan lebih dari sepuluh jenis, yaitu:

- a. Perumahan atau penginapan, meliputi penyewaan apartemen, hotel, motel, villa, losmen, *cottage*, dan rumah.
- b. Operasi rumah tangga, meliputi utilitas, perbaikan rumah, reparasi peralatan rumah tangga, pertamanan, dan *household cleaning*.
- c. Rekreasi dan hiburan, meliputi penyewaan dan reparasi peralatan yang dipergunakan untuk aktivitas-aktivitas rekreasi dan hiburan, serta admisi (tiket masuk) untuk segala macam hiburan, pertunjukkan, dan rekreasi.
- d. *Personal care*, seperti *laundry*, *dry cleaning*, dan perawatan kecantikan.
- e. Perawatan kesehatan, meliputi segala macam jasa medis dan kesehatan.
- f. Pendidikan swasta.
- g. Bisnis dan jasa profesional lainnya, meliputi biro hukum, biro iklan, konsultan pajak, jasa riset pemasaran, konsultan manajemen, dan jasa komputerisasi.
- h. Asuransi, perbankan, dan jasa finansial lainnya, seperti asuransi perorangan dan bisnis, jasa kredit dan pinjaman, konseling investasi, dan pelayanan pajak.
- i. Transportasi, meliputi jasa angkutan barang dan penumpang, baik melalui darat, laut maupun udara, serta reparasi dan penyewaan kendaraan.
- j. Komunikasi, terdiri atas telepon, telegraph, komputer, *internet server providers*, dan jasa komunikasi bisnis yang terspesialisasi.¹²

Kotler dalam Tjiptono & Chandra “jasa atau penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yakni:¹³

- a. Produk fisik murni
Penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa produk fisik (contoh: sepatu, pasta gigi, minuman ringan, tisu, dan sabun cuci), tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk tersebut.
- b. Produk fisik dengan jasa pendukung
Penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa atau layanan untuk meningkatkan daya tarik pada konsumen. Contoh: dealer mobil menawarkan jasa pengantaran, fasilitas pembayaran kredit, reparasi, penggantian suku cadang, dan seterusnya.

¹² Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h.15

¹³ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, h.11-12

- b. Tidak terpisahkan (*inseparable*)
Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa dilain pihak umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. Variabilitas (*variability*)
Jasa bersifat sangat variable karena merupakan *non standardized outputnya*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- d. Tidak tahan lama (*perishability*)
Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.
- e. Lack of ownership
Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, pelanggan atau *stakeholders* memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).¹⁴

Kotler mengatakan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik:

- Intangibility* (tidak berwujud), artinya adalah bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum membelinya, misalnya pasien dalam kantor psikiater tidak dapat diramalkan hasil yang akan terjadi dari terapi pasien sebelumnya.
- Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya adalah bahwa pada umumnya jasa dikonsumsi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan *apabila* dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, ditempatkan pada persediaan dan didistribusikan ke pengecer dan akhirnya dikonsumsi.
- Variability* (bervariasi), artinya bahwa barang jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan *dimana* disajikan. Pembeli akan berhati-hati terhadap

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, h.18

institusi yang berbeda dengan institusi-institusi yang lain. Jalinan antara kampus sebagai bagian dari sebuah lingkungan masyarakat dan sekaligus sebagai suatu lembaga pendidikan akan menyebabkan kampus juga memiliki suasana yang khas, yakni suasana akademik. Kata akademik adalah istilah khusus bagi setiap orang yang akan memahami tentang seluk beluk serta keberadaan suatu lembaga perguruan tinggi atau kampus. Segala fenomena dan permasalahan penting yang menyangkut perguruan tinggi, semua harus dikembalikan pada hakekat perguruan tinggi sebagai lembaga akademik, masyarakat akademik dan suasana akademik.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi dijelaskan bahwa pendidikan akademik adalah pendidikan tinggi yang diarahkan, terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan dan pengembangannya. Hal-hal esensial yang tidak kalah penting yang berkenaan dengan kebebasan akademik bagi perguruan tinggi antara lain: *Pertama*, ia harus merdeka untuk mengajarkan temuan-temuan ilmiah serta pandangan-pandangan tentang kebenaran secara jujur. *Kedua*, toleran terhadap perbedaan pendapat, bebas dari campur tangan politik. *Ketiga*, ia harus bebas menyajikan kepada mahasiswanya mengenai dasar-dasar kebebasan, keadilan, kemanusiaan dan solidaritas. *Keempat*, ia harus bebas mempublikasikan hasil penelitian dan gagasan-gagasan agar teman sejawatnya serta masyarakat umum

dapat memetik manfaat dan memberikan kritikan atas karyanya itu. *Kelima*, tidak memberikan hegemoni intelektual.²⁰

Sedangkan hal-hal yang berkenaan dengan kebebasan bagi mahasiswa pada umumnya yaitu hak untuk memperoleh pengajaran, hak untuk membangun pandangannya sendiri atas dasar studi yang dilakukan, hak untuk mendengar dan menyatakan pendapat, serta hak-hak untuk menyebarkan hal-hal yang rasional sebagai buah dari telaah-telaah yang dilakukan dan lain sebagainya.

3. Misi Perguruan Tinggi

Dalam Bab II Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi pasal 2 (dua), Herabudin menyatakan bahwa pendidikan tinggi memiliki tujuan melatih peserta didik mempertajam dan menggunakan nalarnya untuk memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapinya serta membuat bekal untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian, mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.²¹

²⁰ Buchari Alma (ed), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*, (Bandung: ALFABETA, 2008), h.275

²¹ Herabudin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, cet. Ke-1, h.164

pengajaran pun mahasiswa sering kali berpartisipasi dengan budaya akademik dalam hal ini berbentuk forum ilmiah, seperti halnya diskusi, seminar, simposium, maupun forum-forum lain yang sering dilaksanakan di lingkungan kampus.

C. Pelanggan atau *Stakeholders* Perguruan Tinggi

1. Pelanggan atau *Stakeholders*

Pada saat mendengar kata pelanggan atau *stakeholders*, kebanyakan orang mengasosiasikannya dengan pembeli, sehingga pengertian ini menjadi sempit. Kata pelanggan atau *stakeholders* memiliki arti yang sangat luas, pelanggan atau *stakeholders* mencakup mereka yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan baik produksi maupun jasa. Implikasi dari adanya berbagai macam variasi antara barang dan jasa akan terasa sulit untuk merealisasikan jasa tanpa melakukan pembedaan lebih lanjut. Se jauh ini telah banyak ahli yang mengemukakan macam-macam jasa, dimana setiap para ahli tersebut menggunakan dasar pembeda tentang macam-macam jasa dengan sudut pandangnya sendiri-sendiri. Secara garis besar, pengelompokan jasa dapat dibedakan menjadi lima macam antara lain: (1). Barang berwujud murni artinya adalah bahwa barang tersebut hanya terdiri dari barang berwujud saja, misalnya sabun, pasta gigi, dan lain sebagainya. (2). Barang berwujud yang disertai jasa, artinya adalah bahwa barang terdiri dari barang yang berwujud disertai dengan beberapa jasa lain untuk mempertinggi daya tarik pelanggan atau *stakeholders*. (3). Campuran, maksudnya yaitu barang tersebut terdiri dari

barang dan pelayanan dengan proporsi yang sama antara keduanya. (4). Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan, barang disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan atau barang lengkap. (5). Jasa murni, disini hanya terdiri dari jasa seperti jasa menjaga bayi, psikoterapi.²²

Pada sisi lain, Stanton, et al., dalam Tjiptono & Chandra jasa komersial dapat dikelompokkan lebih dari sepuluh jenis, yaitu:

- a. Perumahan atau penginapan, meliputi penyewaan apartemen, hotel, motel, villa, losmen, *cottage*, dan rumah.
- b. Operasi rumah tangga, meliputi utilitas, perbaikan rumah, reparasi peralatan rumah tangga, pertamanan, dan *household cleaning*.
- c. Rekreasi dan hiburan, meliputi penyewaan dan reparasi peralatan yang dipergunakan untuk aktivitas-aktivitas rekreasi dan hiburan, serta admisi (tiket masuk) untuk segala macam hiburan, pertunjukan, dan rekreasi.
- d. *Personal care*, seperti *laundry*, *dry cleaning*, dan perawatan kecantikan.
- e. Perawatan kesehatan, meliputi segala macam jasa medis dan kesehatan.
- f. Pendidikan swasta.
- g. Bisnis dan jasa profesional lainnya, meliputi biro hukum, biro iklan, konsultan pajak, konsultan manajemen, dan jasa komputerisasi.
- h. Asuransi, perbankan, dan jasa finansial lainnya, seperti asuransi perorangan, jasa kredit dan pinjaman, konseling investasi, dan pelayanan pajak.
- i. Transportasi, meliputi jasa angkutan barang dan penumpang, baik melalui darat, laut maupun udara, serta reparasi dan penyewaan kendaraan.
- j. Komunikasi, terdiri atas telepon, telegraph, komputer, *internet server providers*, dan jasa komunikasi bisnis yang terspesialisasi.²³

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan atau *stakeholders* dapat dikelompokkan atas pembeli untuk kegiatan jual beli barang atau jasa perusahaan, dalam porsi lembaga pendidikan pelanggan atau *stakeholders* yang dimaksud yaitu peserta didik atau mahasiswa termasuk

²² Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001), cet. Ke-2, h. 229

²³ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h.15

didalamnya yaitu saudara dan juga orang tua, pelanggan atau *stakeholders* termasuk juga pengusaha, kemudian pemerintah untuk kegiatan di bidang pendidikan, penumpang-wisatawan pada layanan seperti angkutan, pariwisata-hiburan-perjalanan, dan bidang pariwisata.

Dalam kajian tentang kepuasan mahasiswa, pengertian mahasiswa yang digunakan adalah pengertian yang dibatasi seperti yang sudah disebutkan di atas. Dapat dikatakan bahwa mahasiswa merupakan orang atau siswa berpendidikan tinggi yang melaksanakan proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Untuk itu, perhatian dipusatkan pada bagaimana mengukur kepuasan dari mereka yang dilayani, atau dalam lingkungan suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi. Karena kepuasan mereka merupakan misi yang harus diwujudkan apabila kegiatan tersebut ingin diterima dan berkembang di perguruan tinggi.

Kesadaran tentang pentingnya pendidikan saat ini, telah mendorong berbagai upaya dan perhatian seluruh lapisan perguruan tinggi terhadap setiap gerak langkah dan perkembangan dunia pendidikan. Dalam dunia yang penuh persaingan ini, kepuasan pelanggan atau *stakeholders* merupakan faktor penentu untuk merebut keunggulan dalam bersaing. Kualitas pelayanan kepada mahasiswa sangat menentukan keberhasilan perguruan tinggi dalam usaha merebut dan mempertahankan mahasiswa. Ketidakpuasan mahasiswa menimbulkan berpindahnya mahasiswa ke perguruan tinggi lain. Ketidakpuasan mahasiswa ini timbul karena adanya kesenjangan antara

manfaat dari jasa yang diberikan lembaga pendidikan dapat dikategorikan sebagai pelanggan atau *stakeholders* lembaga pendidikan tinggi.

2. Pengertian Kepuasan Pelanggan atau *Stakeholders*

Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan atau *stakeholders* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.²⁶ Mowen dalam Tjiptono mengatakan kepuasan pelanggan atau *stakeholders* adalah sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya.²⁷ Dengan kata lain pelanggan atau *stakeholders* merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

Terdapat kesamaan diantara beberapa definisi di atas yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan atau *stakeholders* antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan atau *stakeholders* merupakan suatu perkiraan atau keyakinan *stakeholders* tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan atau *stakeholders* terhadap apa yang diterimanya setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang telah dibeli.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa atau *stakeholders* adalah suatu perbandingan antara harapan yang diinginkan para

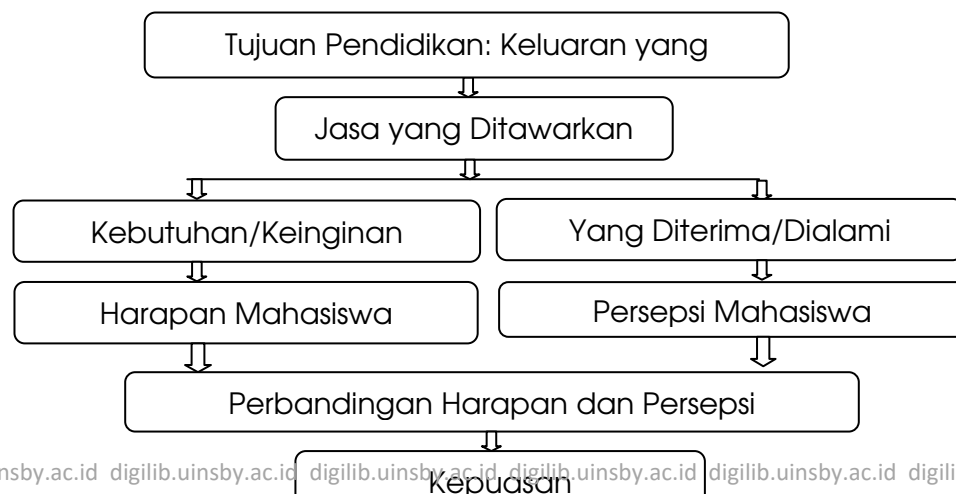
²⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid I, h.36

²⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, h.349

(bukti langsung)	<ul style="list-style-type: none"> - Dosen dan karyawan perguruan tinggi berpenampilan sopan - Perguruan tinggi memiliki peralatan modern - Perguruan tinggi memiliki perlengkapan yang menarik
<i>Reliability</i> (keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Perguruan tinggi memenuhi janji sesuai yang dijanjikan - Perguruan tinggi bisa menyelesaikan permasalahan pelanggan atau <i>stakeholders</i> - Perguruan tinggi bisa menyelesaikan layanan tepat waktu - Perguruan Tinggi bebas dari kesalahan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan perguruan tinggi memberi layanan dengan cepat - Karyawan perguruan tinggi memberi layanan dengan tepat - Karyawan perguruan tinggi selalu sedia member bantuan - Karyawan perguruan tinggi tidak merasa sibuk untuk melayani pelanggan atau <i>stakeholders</i>
<i>Assurance</i> (kepastian)	<ul style="list-style-type: none"> - Perilaku karyawan perguruan tinggi meyakinkan - Pelanggan atau <i>stakeholders</i> merasa aman bertransaksi - Karyawan perguruan tinggi sopan dalam melayani - Karyawan perguruan tinggi memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan atau <i>stakeholders</i>
<i>Empaty</i> (perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> - Perguruan tinggi memberi perhatian secara individual - Perguruan tinggi memiliki jam operasi sesuai kebutuhan pelanggan atau <i>stakeholders</i> - Karyawan perguruan tinggi memahami kebutuhan konsumen secara spesifik - Karyawan perguruan tinggi menjalin komunikasi dengan konsumen tanpa pandang bulu

Gambar 2.1 : Dimensi Kualitas Layanan Perguruan Tinggi

Dari kajian dan ulasan teori yang sudah diuraikan di atas, dapat digambarkan satu skema gambar yang menjadi kerangka pikir sebagai berikut.



Gambar 2.2 : Skema Kaitan Jasa Pendidikan Dengan Kepuasan Mahasiswa

Dari skema di atas, terlihat bahwa kepuasan pelanggan atau *stakeholders* merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan mahasiswa pada saat memutuskan atau diputuskan untuk mengikuti suatu program pendidikan yang ditawarkan oleh suatu perguruan tinggi dengan persepsi atau realita yang dirasakan dan dialami setelah menerima pelayanan yang diberikan pengelola perguruan tinggi. Hasil ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan kualitas produk dan jasa dalam mengusahakan kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah fungsi dari kinerja yang diterima dan diharapkan.

Selain itu dapat disimpulkan pula bahwa kepuasan pelanggan atau *stakeholders* merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan mahasiswa dapat ditimbulkan oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, atau oleh kebutuhannya terhadap jenis pelayanan tertentu, atau karena pelayanan oleh mahasiswa tentang kualitas pelayanan tertentu. Kesemuanya itu menimbulkan harapan-harapan mahasiswa tentang kualitas pelayanan yang mereka inginkan, kemudian proses pelayanan akan dinilai oleh mahasiswa melalui dimensi

diperlukan dana yang besar, kemampuan sumberdaya manusia dan usaha yang gigih. Bentuk-bentuk layanan pelanggan atau *stakeholders* yang dikembangkan meliputi garansi, jaminan, pelatihan tentang penggunaan produk, dan lain sebagainya.

f. Technology infusion strategy

Dalam strategi ini menekankan pada kemajuan teknologi yang bisa dimanfaatkan sebagai media yang secara efektif untuk meningkatkan dan memuaskan pengalaman pelayanan kepada pelanggan atau *stakeholders*. Pada satu sisi, setiap interaksi antara pelanggan atau *stakeholders* dan perusahaan merupakan peluang bagi perusahaan untuk menjual penawarannya, dan memuaskan pelanggan atau *stakeholders*. Interaksi antar pelanggan bisa berlangsung secara tatap muka, via telepon, melalui surat atau lewat internet.

g. Strategi system penanganan complain secara efektif

Strategi penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan atau *stakeholders* yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila perusahaan tidak bersungguh-sungguh mau menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atau *stakeholders*. Oleh karena itu perusahaan harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan dan penyelesaian terhadap kekecewaan pelanggan atau *stakeholders*.

h. Trategi pemulihan layanan

Meliputi beberapa upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan atau *stakeholders* secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, public relationship kepada pihak manajemen dan karyawan, masukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan pemberdayaan yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Alma (ed)., menyatakan keunggulan, baik dari perspektif pasar maupun organisasi, dapat dicapai atau diraih dengan dua strategi dasar yaitu strategi bersaing (*competitive strategy*) dan strategi bekerjasama (*cooperative strategy*). Keputusan strategi yang dipilih dan diimplementasikan didasarkan pada sumber daya (*resources*) yang dimiliki. Strategi bersaing akan efektif apabila suatu organisasi memiliki sumber daya yang lebih baik (*superior resources*). Apabila sumber daya yang dimiliki *imperial* (*imperial resources*) maka

Memasuki tahun 1961 dilanjutkan dengan mengadakan pertemuan dengan tokoh-tokoh muslim di Jombang. Hal ini dilakukan oleh karena wujud atas gagasan masyarakat Jawa Timur agar mempunyai PTAI yang bernaung di bawah lingkungan Departemen Agama. Dalam musyawarah tersebut menghasilkan keputusan sebagai berikut:

Selanjutnya pada tanggal 28 Oktober 1961, Menteri Agama RI menerbitkan KMA No.17/1961, sebagai wujud legalitas pendirian Fakultas (Syari'ah Surabaya dan Fakultas Tarbiyah di kota Malang menyusul kemudian berdirinya Fakultas Ushuluddin Kediri), pada tanggal 5 Juli 1965 Menteri Agama menerbitkan KMA No. 20 / 1965, tentang Pendirian IAIN Sunan Ampel dan tanggal tersebut ditetapkan sebagai Dies Natalis IAIN Sunan Ampel.⁴²

⁴² IAIN Sunan Ampel, *Panduan Penyelenggaraan Pendidikan Program Diploma Dua (D2) dan Strata Satu (S1) IAIN Sunan Ampel*, h.3

tahun 1975, dengan keputusan Menteri Agama, hanya 13 IAIN yang diijinkan beroperasi, yang kesemuanya berada di ibu kota propinsi.⁴³

Pada tahun 1997, fakultas-fakultas cabang IAIN dikukuhkan statusnya sebagai lembaga yang independen (tidak lagi menjadi fakultas cabang IAIN) dan berubah menjadi STAIN (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri). Alasan yang mendasari perubahan fakultas cabang menjadi STAIN adalah agar IAIN menjadi organisasi yang ramping, sehingga lebih gesit dan cepat. Berdasarkan Kepres Nomor 1997, seluruh fakultas cabang yang menginduk pada IAIN dirubah menjadi STAIN yang berjumlah 13 dan diresmikan secara serentak pada tanggal 30 Juni 1997.⁴⁴

Selanjutnya pada tahun 2002, terjadi transformasi IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta menjadi UIN (Universitas Islam Negeri) melalui rekomendasi dan pertimbangan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI dan Dirjen Anggaran Departemen Keuangan RI Nomor 02/M-PAN/I/2002 Tanggal 9 Januari 2002 dan Nomor S-490/MK-2/2002 tanggal 14 Pebruari 2002.⁴⁵

Perubahan kelembagaan PTAIN termasuk IAIN disini mencerminkan adanya dinamika baik di dalam IAIN sendiri maupun di dalam masyarakat. Secara sosiologis IAIN merupakan lembaga pendidikan tinggi negeri ‘golongan Islam’ yaitu golongan kaum santri. Sehingga menjadi kewajiban moral lembaga

⁴³ Ruswan Thoyib, Dari PTAIN Sampai UIN: *Menengok Perkembangan Kelembagaan PTAIN Dari Masa Ke Masa*, Wahana Akademika, VII, No.2, (Agustus,2005), h.200-2001

⁴⁴ Ruswan Thoyib, Dari PTAIN Sampai UIN: *Menengok Perkembangan Kelembagaan PTAIN Dari Masa Ke Masa*, Wahana Akademika, h.203

⁴⁵ Rusman Thoyib, Dari PTAIN Sampai UIN: *Menengok Perkembangan Kelembagaan PTAIN Dari Masa Ke Masa*, Wahana Akademika, h.205

pendidikan tinggi ini untuk merespon tuntutan-tuntutan mereka dan menyesuaikan diri dengan dinamika mereka.

Di tengah ketatnya persaingan akibat menyeruaknya liberalisasi dalam berbagai aspek kehidupan, dengan segala dampak positif-negatifnya, maka sangat diperlukan sosok PTI (Perguruan Tinggi Islam) yang dalam hal ini adalah IAIN yang mempunyai sosok marketable. PTI yang marketable adalah PTI yang kualified, yang eksistensinya senantiasa responsible dan adaptable dengan perkembangan masyarakat. Untuk mewujudkan sosok PTI yang marketable tersebut, maka sudah seharusnya PTI, terutama IAIN berusaha untuk berbenah diri terhadap keseluruhan komponen dalam sistem penyelenggaraan pendidikannya.

Sebagai bagian dari pendidikan Islam, untuk mengenal sosok dan kinerja IAIN Sunan Ampel, terlebih dahulu dipahami apa yang dimaksud dengan pendidikan Islam, secara yuridis, sebutan “pendidikan Islam” sebagai suatu bimbingan dan asuhan terhadap anak didik agar kelak dapat mengerti dan memahami serta mengamalkan ajaran agama Islam serta menjadikannya menjadi pandangan hidup.⁴⁶ Hal ini sebagaimana ditetapkan dalam undang-undang No.2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Sebagaimana kita ketahui perguruan tinggi yang berbentuk universitas atau institut dan atau sekolah tinggi dikenal dengan beberapa jabatan yang mana jabatan tersebut terdapat dua istilah jabatan, yaitu jabatan struktural dan jabatan fungsional. Jabatan fungsional diberikan kepada para dosen yang bertugas terpaut

⁴⁶ Zakiah Darajat, dkk., *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. Ke-4, h.86

3. Di tingkat pusat atau institut, jabatan dosen yang menjadi pejabat struktural adalah rektor dan para pembantu rektor.⁴⁷

Jabatan-jabatan itu saling terkait satu dengan lainnya, sebagaimana jabatan Rektor yang berhubungan secara langsung dengan para dekan; jabatan Pembantu Rektor I berhubungan secara langsung dengan Pembantu Dekan I, jabatan pembantu Rektor II berhubungan langsung dengan Pembantu Dekan II yang menangani bidang administrasi dan keuangan, jabatan Pembantu Rektor III berkoordinasi dengan Pembantu Dekan III yang menangani bidang kemahasiswaan. Hubungan-hubungan yang dimaksudkan adalah terletak pada jenis dan tanggung jawabnya. Sebagai contoh bahwa Pembantu Rektor I menangani semua hal yang berkaitan dengan bidang akademik maka di tingkat fakultas, segala hal yang sama menjadi tanggung jawab Pembantu Dekan I.⁴⁸

Terdapat pula jabatan-jabatan struktural yang asli, artinya pejabat bukan dosen melainkan pelaksana administrasi secara absolut, misalnya seperti bagian-bagian di bawah ini:

1. Bagian akademik, maka ditanggung jawab oleh Kepala Sub bidang akademik (Kasubag);
2. Bagian umum;
3. Bagian rumah tangga;
4. Bagan kepegawaian;

⁴⁷ <http://www.webng.com/subdit4/statuta-surabaya.pdf>, h.17

⁴⁸ <http://www.webng.com>, h.20

5. Bendahara, dan lain-lain.

Bagian-bagian tersebut terdapat ditingkat pusat, yaitu institut dan di tingkat fakultas, sehingga administrasi dan tanggung jawabnya saling terkait.

Untuk lebih memperjelas lagi pola administrasi pendidikan di bidang akademik, kita ambil contoh di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya yang memiliki panduan teknis kegiatan akademik yang berlaku hingga kini.

Secara substantif kinerja PTI (perguruan tinggi Islam) termasuk didalamnya IAIN memiliki misi menjadi pusat ilmu pengetahuan agama Islam, yang secara operasional diarahkan kepada tercapainya tujuan pendidikan tinggi, berupa penyiapan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang mampu mengembangkan, menyebarkan dan menerapkan ilmu pengetahuan agama Islam, serta meningkatkan kecerdasan umum dan taraf kehidupan masyarakat.⁴⁹ Untuk merealisasikan misi dan tujuan tersebut dibukalah berbagai bidang studi, seperti: Dakwah, Syariah, Ushuluddin, Adab, dan Tarbiyah, dimana masing-masing memiliki berbagai spesifikasi profesi yang diwujudkan dalam bentuk program studi jurusan.

Saat ini IAIN Sunan Ampel Surabaya menyelenggarakan pendidikan jenjang Strata Satu (SI) di semua Fakultas. Khusus pada Fakultas Tarbiyah juga diselenggarakan jenjang D2, Akta II, dan Akta IV.

⁴⁹ <http://www.webng.com>, h.8

penyelenggaraan fakultas; d. Menilai pertanggungjawaban Dekan atas pelaksanaan tugas yang ditetapkan; dan; e. Memberikan pertimbangan kepada Rektor mengenai calon yang diusulkan untuk Diangkat menjadi Dekan.

Senat Fakultas terdiri atas Guru Besar, Dekan, Pembantu Dekan, Ketua Jurusan, dan Wakil Dosen. Jumlah wakil dosen adalah 1 (satu) orang dosen biasa dari setiap Jurusan. Masa jabatan anggota Senat Fakultas dari unsur wakil dosen adalah 4 (empat) tahun dan dapat diangkat kembali dengan ketentuan tidak boleh lebih dari dua kali masa jabatan berturut-turut. Anggota Senat Fakultas dari unsur wakil dosen tidak boleh dijabat oleh dosen yang menduduki jabatan struktural atau yang disetarakan dengan jabatan struktural. Pemilihan wakil dosen dilakukan dengan pemilihan langsung oleh seluruh dosen biasa pada Jurusan atau Program Studi yang bersangkutan. Senat Fakultas diketuai oleh Dekan dan dibantu seorang sekretaris yang dipilih di antara para anggota Senat Fakultas. Dalam melaksanakan tugasnya, Senat Fakultas dapat membentuk komisi-komisi yang beranggotakan anggota Senat Fakultas dan bila dianggap perlu ditambah dari unsur lain. Pengambilan keputusan dalam sidang Senat Fakultas dilakukan melalui musyawarah mufakat atau pemungutan suara.

2. Jurusan:

a. Jurusan adalah unit pelaksana akademik pada fakultas yang melaksanakan pendidikan akademik atau profesi. Jurusan mempunyai tugas

pelaksanaan administrasi pembinaan kelembagaan mahasiswa dan alumni, administrasi kegiatan kemahasiswaan, pengelolaan kesejahteraan mahasiswa, penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

Pasal 57

Bagian Kemahasiswaan terdiri atas:

- a. Subbagian Kegiatan Kemahasiswaan; dan
- b. Subbagian Kesejahteraan Mahasiswa.

Pasal 58

Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja, konsep rencana dan program kerja Institut, mengolah, menyimpan, menyajikan data dan informasi, penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

Pasal 59

Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi terdiri atas:

- a. Subbagian Perencanaan; dan
- b. Subbagian Sistem Informasi.

Pasal 60

Bagian Administrasi Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta bersama-sama Koordinator Perguruan Tinggi Agama Islam di wilayahnya mempunyai

Perpustakaan

Pasal 71

- (1) Perpustakaan adalah unit pelaksana teknis, dipimpin oleh Kepala yang diangkat oleh dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor.
- (2) Struktur organisasi perpustakaan ditetapkan dengan Keputusan Rektor.
- (3) Pembinaan teknis perpustakaan dilakukan oleh Pembantu Rektor Bidang Akademik.

Pusat Komputer

Pasal 72

- (1) Pusat Komputer adalah unit pelaksana teknis di bidang pengembangan sistem informasi Institut serta pendidikan dan layanan komputer, dipimpin oleh kepala yang diangkat oleh dan bertanggungjawab kepada Rektor.
- (2) Struktur organisasi dan uraian tugas Pusat Komputer ditetapkan dengan Keputusan Rektor.
- (3) Pembinaan teknis Pusat Informasi dan Komputer dilakukan oleh Pembantu Rektor bidang Akademik.

Sistem Perkuliahan

Pasal 112

- (1) Penyelenggaraan perkuliahan Jurusan/Program Studi dilakukan dengan menerapkan Sistem Kredit Semester (SKS).
- (2) Penyelenggaraan perkuliahan dapat dilakukan dalam bentuk tatap muka, kegiatan terstruktur dan kegiatan mandiri seperti seminar, simposium,

mahasiswa baru, penyelenggaraan perkuliahan, ujian sampai pemberian ijazah serta pelaporan.

(2) Administrasi akademik dilaksanakan dengan menggunakan sistem informasi manajemen berbasis teknologi modern sehingga mencapai tingkat pelayanan prima.

Yang terpenting dari uraian di atas adalah bahwa dalam menyongsong hadirnya millennium baru serta banyak pesaing yang ada, PTI secara umum dan IAIN pada khususnya harus senantiasa berusaha mengembangkan dan mencapai segala aspek yang telah termuat dalam rambu-rambu di atas agar eksistensinya mampu beradaptasi dengan sosial development serta mampu mengeluarkan out-put yang siap pakai sesuai dengan spesifikasi profesionalitasnya.

F. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Sejarah singkat berdirinya jurusan Kependidikan Islam

Sebagai mana diketahui kota Surabaya disamping terkenal sebagai kota Pahlawan yang memiliki income daerah yang cukup besar. Minat masyarakat Surabaya dan sekitarnya terhadap pendidikan Islam sangat besar. Ini terlihat bukan saja dengan banyaknya madrasah berdiri, tetapi juga banyaknya pengajian-pengajian yang dilaksanakan. Bahkan ada pengajian rutin yang dihadiri oleh ribuan orang, bukan saja berasal dari daerah kota Surabaya saja, tetapi juga berdatangan dari daerah-daerah lain.

Ketika akreditasi Fakultas di lingkungan IAIN Sunan Ampel diterapkan, maka Fakultas di Bangkalan, Pasuruan, Lumajang, Sumbawa dan

Bima ditutup untuk digabungkan ke fakultas terakreditasi lain yang berdekatan lokasinya.

Selanjutnya dengan Peraturan Pemerintah No. 33 tahun 1985, Fakultas Tarbiyah Samarinda diserahkan pengelolaannya ke IAIN Antasari Banjarmasin dan Fakultas Tarbiyah Bojonegoro dipindahkan ke Surabaya. Dengan demikian IAIN Sunan Ampel hanya memiliki 12 Fakultas.

Kepedulian pemerintah atas aspirasi masyarakat NTB yang didukung oleh MUI dan Pemerintah Daerah NTB, pada Tahun 1993 diresmikan Fakultas Syari'ah Mataram sebagai Fakultas ke-13. Tiga Fakultas di IAIN Sunan Ampel tersebut termaktub dalam KMA No. 388 tahun 1993 (tanggal 29-12-1993) tentang organisasi dan Tata Kerja IAIN Sunan Ampel dan tentang Statuta IAIN Sunan Ampel diatur dalam KMA No. 402 Tahun 1993, tanggal 31-12-1993.

Dalam upaya peningkatan efisiensi, efektivitas dan kualitas pendidikan di IAIN, dilakukanlah penataan terhadap fakultas-fakultas di lingkungan IAIN Sunan Ampel yang berlokasi di luar induk yang dituangkan dalam Keputusan Presiden RI. No. 11 Tahun 1997, tanggal 21-03-1997, tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), dengan menetapkan sejumlah 33 STAIN di seluruh Indonesia.

Dengan demikian pada tahun 1997 terjadi perampingan jenjang S-I IAIN Sunan Ampel dari 13 fakultas menjadi 5 fakultas yang berlokasi di Surabaya, yaitu fakultas Adab, Dakwah, Ayari'ah, Tarbiyah dan Ushuluddin.

Saat ini IAIN Sunan Ampel Surabaya menyelenggarakan pendidikan jenjang Strata Satu (SI) di semua Fakultas. Khusus pada fakultas Tarbiyah juga diselenggarakan jenjang D2, Akta II, dan Akta IV.

Penyelenggaraan jenjang SI pada Fakultas dengan Jurusan atau program Studi adalah sebagai berikut:

- a. Fakultas Adab : - Jurusan Bahasa dan Sastra Arab
- Jurusan Sejarah Peradaban Islam
- b. Fakultas Dakwah : - Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
- Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam
- Jurusan Manajemen Dakwah
- Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam
- Manajemen Dakwah
- Program Studi Sosilogi
- Program Studi Ilmu Komunikasi
- Program studi Psikologi
- c. Fakultas Syari'ah : - jurusan Ahwal Al-Syakhsyah
- Jurusan Siyasah Jinayah
- Jurusan Mu'amalah
- d. Fakultas Tarbiyah : - jurusan Pendidikan Agama Islam
- Jurusan Pendidikan Bahasa Arab
- Jurusan Kependidikan Islam
- Jurusan Tadris :
- Prodi Pendidikan Matematika
- Prodi Pendidikan Bahasa Inggris
- Program Diploma Dua (D2)
- Program Akta IV

- e. Fakultas Ushuluddin : - Jurusan Aqidah Filsafat
- Jurusan Perbandingan Agama
- Jurusan Tafsir Hadits
- Prodi Politik Islam

2. Lingkungan jurusan Kependidikan Islam

Sebagai mana diketahui kota Surabaya disamping terkenal sebagai kota Pahlawan yang memiliki income daerah yang cukup besar. Minat masyarakat Surabaya dan sekitarnya terhadap pendidikan Islam sangat besar. Kampus Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel berlokasi di JL. A Yani 116 Surabaya, untuk akses penjangkauan lokasi dapat dikatakan sangat mudah karena masih dalam wilayah Kota Surabaya. Dari sisi selatan sangat dekat dengan jalan utama kota yang ramai, begitu juga dari sisi barat. Kampus Jurusan Kependidikan Islam Fak Tarbuyah IAIN Sunan Ampel dapat dijangkau dengan kendaraan roda dua dan roda empat. Jika penjangkauan dilakukan dengan kendaraan umum, maka dapat dilakukan dengan menggunakan hamper semua jalur angkutan kota Surabaya.

Lingkungan kampus Kependidikan Islam (KI) Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah lingkungan pendidikan: di sebelah Barat terdapat Universitas Negeri Surabaya berjarak sekitar 600 m. Di lingkungan bersebelahan dengan kampus Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah lingkungan perumahan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai tempat kos-kosan.

- f. Di beberapa titik sepanjang selasar dipasang bunga dan tempat duduk terbuat dari kayu yang dipernis. Selain itu juga terdapat *basecamp* untuk diskusi mahasiswa di luar kelas.

3. Profil Jurusan Kependidikan Islam

a. Visi

Jurusan Kependidikan Islam (KI) Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai visi sebagai pusat pengkajian dan pembaharuan pendidikan Islam di Indonesia.

b. Misi

- 1) Mencetak sarjana muslim yang memiliki wawasan luas tentang teori-teori pendidikan.
- 2) Mengembangkan teori-teori pendidikan melalui pengkajian dan penelitian ilmiah.
- 3) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kualitas pendidikan Islam.

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan sarjana pendidikan yang memiliki wawasan dan sikap yang agamis.
- 2) Menghasilkan sarjana pendidikan khususnya dibidang manajemen pendidikan dan bimbingan konseling yang professional dalam menjalankan tugas.

- 3) Menghasilkan sarjana pendidikan yang mampu merespon perkembangan dan kebutuhan masyarakat serta dapat melakukan inovasi-inovasi baru dalam bidang pendidikan.
- 4) Menghasilkan sarjana pendidikan yang mampu memberikan tauladan dalam kehidupan atas dasar nilai-nilai Islam dan budaya luhur bangsa.

d. Prospek Lulusan

Dengan kompetensi yang dimiliki, lulusan Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dapat bekerja sebagai perancang, pengendali dan pelaksana program Lembaga Pendidikan, Tenaga Pengawas Sekolah, Petugas Bimbingan dan Konseling, Konsultan Lembaga Pendidikan dan maupun peneliti masalah sosial, tenaga lapangan LSM atau bidang-bidang kerja lain yang berhubungan dengan masalah sosial kemasyarakatan.

Sampai saat ini Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel telah menghasilkan lulusan kurang lebih 400 orang sarjana. Mereka telah bekerja diberbagai bidang di Lembaga Swadaya Masyarakat, Tenaga Pendidik, Tenaga BP, Peneliti, Tenaga Administrasi di lembaga pendidikan, Wartawan dan banyak yang bekerja secara mandiri sebagai wiraswasta.

e. Pengajaran dan Sarana Belajar

Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel
diasuh oleh 40 orang dosen antara lain: tenaga dosen tetap sebanyak 19

orang dan 21 orang tenaga pengajar dosen luar biasa (DLB), terdiri dari 2 orang Professor, 3 orang Doktor, 31 orang Magister (S-2), dan 4 orang sarjana serta dibantu oleh staf usaha yang memadai. Secara periodik juga didatangkan dosen tamu dan dosen luar biasa dari berbagai lembaga dan latar keahlian yang relevan.

Untuk mendukung kegiatan Pelaksanaan Belajar Mengajar (PBM) berbagai fasilitas disediakan, diantaranya adalah ruang kuliah yang nyaman, ruang perpustakaan, komputer dan internet, laboratorium bahasa, laboratorium Mikro Teaching, Unik Kerja Mahasiswa (UKM), berupa Himpunan Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam (HMK-KI) yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana diskusi atau seminar, kajian disiplin ilmu sesuai jurusan, studi banding maupun ltilhan berorganisasi.

Secara regular, mahasiswa juga dibekali kemampuan untuk kegiatan-kegiatan penelitian lembaga pendidikan, pengabdian kepada masyarakat serta latihan-latihan non formal sebagai aktualisasi kurikulum tersembunyi yang telah dirancang secara matang.

f. Kurikulum

Untuk menyelesaikan program S-1, mahasiswa cukup menempuh 144 Satuan Kredit Semester (SKS), kecuali kalau akan mengambil keahlian tambahan (batas minimum 160 SKS). Kurikulum tersebut terdiri dari Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian (MPK), Mata Kuliah Keilmuan (MKK), Mata Kuliah Keahlian Berkaya (MKB), Mata Kuliah

Prilaku Berkarya (MPB), dan Mata Kuliah Berkehidupan Bermasyarakat (MBB), dan Mata Kuliah Keahlian Keterampilan Alternatif (MKKA).

g. Sistem Pendidikan

Pelaksanaan program kurikulum di Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan Sistem Kredit Semester. Sistem Kredit Semester adalah suatu sistem penyelenggaraan pendidikan dimana beban studi mahasiswa, beban kerja tenaga dosen dan beban pendidikan dinyatakan dalam bentuk jumlah satuan kredit dan dilaksanakan dalam satu semester.

Semester adalah satuan waktu terkecil yang setara 18-20 minggu kuliah atau kegiatan terjadwal lainnya, berikut kegiatan iringannya termasuk 2-3 minggu kegiatan penilaian. Karenaitu, sistem ini disebut Satuan Kredit Semester (SKS).

SKS merupakan takaran penghargaan terhadap pengalaman belajar yang diperoleh melalui satu jam kegiatan terjadwal yang diiringi oleh 2-4 jam per minggu oleh tugas lain yang terstruktur maupun yang mandiri selama satu semester atau tabungan pengalaman belajar lainnya yang setara. Untuk mata kuliah dengan bobot 1 (satu) SKS berarti kegiatan pendidikan selama tiga jam seminggu dan dalam satu semester terdapat 18-20 minggu kuliah maka 1 (satu) SKS setara dengan 54-60 jam kerja.

Untuk mahasiswa, tiga jam kegiatan pendidikan dalam seminggu terbagi dalam satu jam untuk kegiatan terstruktur tatap muka dengan

h. Struktur organisasi

Struktur Organisasi Jurusan Kependidikan Islam**4. Komunikasi atau Interaksi Akademik Antarcivitas Akademika**

Komunikasi atau interaksi akademik antar civitas akademika terjadi baik secara formal dalam kegiatan akademik dan ekstrakurikuler, maupun dalam interaksi informal.

Forum, lembaga, media, dan kegiatan yang turut menyemarakkan dan mewarnai terjadinya interaksi dan komunikasi akademik formal dan informal diantara civitas akademika yang secara sengaja didirikan, diadakan, atau diselenggarakan Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel antara lain yaitu:

a. Lembaga Pengabdian Masyarakat (LPM)

- 2) Pengiriman mahasiswa ke acara seminar atau training atau lokakarya.
 - 3) Melibatkan mahasiswa dalam kegiatan training, seminar, bedah buku, lomba karya tulis, dan kajian intensif untuk mahasiswa yang diselenggarakan oleh Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel sendiri.
 - 4) Melibatkan mahasiswa dalam fungsi kepanitiaan dalam seminar atau training:
 - 1). Pembuatan Website www.sunanampel.ac.id
 - 2). Studium General tahun 2003/2004.
 - 3). Studium General tahun 2004/2005.
 - 4). Kajian Intensif Manajemen Pendidikan Tahun 2004/2005.
- e. Layanan Mahasiswa

Kebijakan layanan mahasiswa di Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel terbagi menjadi dua, yaitu layanan akademik dan layanan non-akademik. Layanan akademik adalah konsultasi permasalahan-permasalahan akademik. Yang bertanggung jawab terhadap layanan akademik adalah Kasubag Bidang Akademik. Sedangkan layanan non-akademik adalah konsultasi permasalahan-permasalahan non-akademik, yang dibidangi oleh Bidang Keuangan dan Umum.

f. Layanan Akademik

Bentuk-bentuk layanan akademik yang tersedia oleh Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel untuk mahasiswa adalah sebagai berikut:

- 1) Intensif bahasa Arab
- 2) Pemberian beasiswa prestasi
- 3) Pelatihan-pelatihan
- 4) Konsultasi akademik, dll

Layanan bantuan konsultasi akademik secara riil berjalan berupa konsultasi judul skripsi, permohonan cuti studi, konsultasi obyek penelitian, permintaan informasi buku-buku referensi, dan pengajuan judul buku untuk dimiliki Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

g. Layanan Non-Akademik

Kebijakan Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dalam layanan non-akademik berupa pemecahan masalah pribadi dan social mahasiswa diperankan oleh Bidang Akademik, sebagaimana Dosen Pembimbing Akademik (DPA) di S-1. Secara riil mahasiswa yang konsultasi lebih banyak mengarah pada masalah keuangan, masa studi dan pekerjaan. Realisasi dari kebijakan ini adalah munculnya kebijakan layanan berupa bantuan keuangan, bantuan studi ekonomi lemah, dan bantuan biaya studi musibah nasional.

7. Sistem Informasi Akademik Jurusan Kependidikan Islam

a. Ragam Sistem

Sistem informasi Program S-1 Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel secara umum merupakan bagian integral dari sistem informasi institut. Prasarana dan sarana system informasi itu terintegrasi dalam PUSIMFO (pusat informasi) yang berlokasi di kampus terpadu Jl. A. Yani 117 Surabaya. Layanan sistem informasi yang digunakan terdiri atas beberapa sistem, seperti tertera sebagai berikut:

- 1) Sistem Informasi Akademik (SIMAK) mempunyai fungsi sebagai informasi akademik
- 2) Sistem Informasi Keuangan (SIMKEU) mempunyai fungsi sebagai informasi keuangan
- 3) Sistem Informasi Perpustakaan (SIMPUS) mempunyai fungsi sebagai pelacakan buku perpustakaan
- 4) Sistem Informasi Inventaris (SISFOIN) mempunyai fungsi sebagai manajemen inventaris
- 5) Sistem Informasi Kegiatan (SIMFOR) mempunyai fungsi sebagai informasi kegiatan

Untuk informasi SIMAK dibuat sendiri oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel. SIMAK Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel

dilakukan secara intranet. SIMKEU digunakan untuk mempermudah dan menjamin akurasi lalu lintas keuangan di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel. SIMPUS mempunyai peran yang sangat penting berkaitan dengan pelacakan buku oleh mahasiswa, baik buku yang ada di perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel ataupun buku yang ada di Perpustakaan Pusat Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel. SISFOIN ini memberikan nilai signifikansi pada dukungan sarana dan prasarana dalam belajar mengajar dan pelayanan lainnya. SIMFOR Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel secara global dilakukan oleh institut dengan website IAIN Sunan Ampel.ac.id, secara khusus SIMFOR Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dilakukan secara mandiri yang terealisasi melalui website IAIN-net. Untuk menyajikan informasi yang actual dan guna mempermudah komunikasi dengan mahasiswa dan alumni selalu di-update setiap saat sesuai kebutuhan.

Pada prinsipnya, sistem informasi yang diterapkan telah membawa perubahan dan peningkatan pada proses system informasi akademik (SIMAK), keuangan (SIMKEU), perpustakaan (SIMPUS), sistem informasi inventaris, dan sistem informasi kegiatan (SIMFOR) dengan menggunakan jaringan intranet dan internet. Pengembangan sistem informasi ini, sebagai upaya mendukung dan mengendalikan proses pendidikan dan pengajaran.

b. Jaringan Lokal

Dari sistem informasi yang ada di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel, yang termasuk Jaringan Lokal (Local Area Network) adalah SIMAK, SIMKEU, SISFOIN dan SIMPUS. Jaringan lokal yang digunakan berpusat di Pusat Informasi Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel (PUSINFO Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel). Kecuali SIMAK, yang karena secara umum berbeda dengan SIMAK yang diterapkan fakultas-fakultas lain di lingkungan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel, maka SIMAK Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dikelola sendiri dalam jaringan lokal Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel.

Otoritas yang dimiliki oleh setiap penanggungjawab sistem informasi telah dibekali kemampuan untuk mengelola setiap sistem informasi tersebut. Walaupun demikian, apabila ada kesulitan, maka PUSINFO Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dapat dihubungi untuk memberikan penyelesaian.

c. Jaringan Internet

Jaringan komputer di Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel yang terkoneksi dengan internet berjumlah 7 (tujuh) buah komputer. Ketujuh komputer tersebut masing-masing sebagaimana tertera sebagai berikut:

assurance, empathy yang diwujudkan dalam bentuk harapan dan kenyataan. Data dikumpulkan dengan metode survey. Data yang sudah terkumpul diolah dengan menggunakan metode yang disebut oleh Parasuraman dengan metode SERQUAL (Service Quality) yang merupakan alat ukur terhadap kualitas pelayanan yang mana nanti dapat menggambarkan dan menerangkan tingkat kepentingan pelanggan atau mahasiswa lembaga pendidikan secara mutu dan kuantitas.⁵²

Kuadran A:

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan.

Kuadran B:

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C:

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D:

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Gambaran umum setting penelitian

Sebagai mana diketahui kota Surabaya disamping terkenal sebagai kota Pahlawan yang memiliki income daerah yang cukup besar. Minat masyarakat Surabaya dan sekitarnya terhadap pendidikan Islam sangat besar. Kampus jurusan Kependidikan Islam (KI) Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel berlokasi di JL. A Yani 116 Surabaya, untuk akses penjangkauan lokasi dapat dikatakan sangat mudah karena masih dalam wilayah Kota Surabaya. Dari sisi selatan sangat dekat dengan jalan utama kota yang ramai, begitu juga dari sisi barat. Kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dapat dijangkau dengan kendaraan roda dua dan roda empat. Jika penjangkauan dilakukan dengan kendaraan umum, maka dapat dilakukan dengan menggunakan hampir semua jalur angkutan kota Surabaya.

Lingkungan kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah lingkungan pendidikan: di sebelah Barat terdapat Universitas Negeri Surabaya berjarak sekitar 600 m. Di lingkungan bersebelahan dengan kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah lingkungan perumahan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai tempat kos-kosan.

2. Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam, tahun angkatan 2008/2009. Dalam penelitian ini responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian terdapat 69 mahasiswa. Dari hasil penyebaran kuesioner maka berikut ini dapat diuraikan karakteristik dari responden sebagai berikut:

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa pendidikan perguruan tinggi karena adanya kecenderungan perbedaan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Berdasarkan jenis kelamin dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, maka berikut ini akan disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3.1

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki-Laki	32	46,38
Perempuan	37	53,62
Jumlah	69	100

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih sedikit daripada perempuan, yaitu laki-laki 32 orang atau 46,38% dan perempuan 37 orang atau 53,62% dari total keseluruhan responden.

b. Karakteristik berdasarkan umur

Dalam dunia pendidikan formal pada umumnya, umur antara masing-masing mahasiswa relatif sama untuk setiap tahun angkatan. Tetapi tidak menutup kemungkinan adanya perbedaan umur dalam satu angkatan. Berdasarkan usia dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian, maka berikut ini akan disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 3.2

Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

UMUR	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
20	16	23,19
21	16	23,19
22	17	24,64
23	18	26,09
24	2	2,90
Jumlah	69	100

Sumber : Data Primer Diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kelompok responden yang berumur 20 tahun sebanyak 16 orang atau 23,19%, usia 21 tahun sebanyak 16 orang atau 23,19%, usia 22 tahun sebanyak 17 orang atau 24,64%, usia 23 tahun sebanyak 19 orang atau 26,09%, usia 24 tahun sebanyak 2 orang atau 2,90%.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Pelayanan administrasi akademik jurusan Kependidikan Islam

Secara umum administrasi akademik jurusan Kependidikan Islam, berkaitan dengan prosedur umum belajar di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan

- 4) Mengkonsultasikan dan meminta persetujuan rencana studi yang telah diisi kepada pembimbing studi dan disahkan oleh Pembantu Dekan I atau Ketua Jurusan Kependidikan Islam; dengan catatan dalam hal terdapat kesulitan teknis penandatanganan persetujuan dari dosen pembimbing studi dan perkuliahan sudah dimulai, Ketua Jurusan langsung menangani Kartu Rencana Studi (KRS) tersebut.
- 5) Menyerahkan Kartu Rencana Studi (KRS) kepada bagian akademik jurusan Kependidikan Islam; masing-masing satu lembar dan satu lembar untuk mahasiswa yang bersangkutan, dengan catatan:
 - (a) Kartu Rencana Studi tersebut sudah dibubuhi Nomor Pokok Mahasiswa yang bersangkutan; (b) Sudah dibubuhi stempel akademik jurusan Kependidikan Islam; (c) Memperoleh Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang ditanda tangani oleh Rektor dan stempel akademik jurusan Kependidikan Islam. Selanjutnya setiap diawal semester apabila mahasiswa yang bersangkutan telah membayar SPP harus dicatat oleh petugas yang berwenang dalam Kartu Tanda Mahasiswa tersebut; (d) Memperoleh Kartu Anggota Perpustakaan dan Kartu Berobat Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya dengan menunjukkan bukti Kartu Tanda Mahasiswa; (e) Menunjukkan Kartu Tanda Mahasiswa sebagai bukti

2. Pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam

a. Pelayanan yang bersifat langsung (tangible)

Dalam penelitian ini terdapat beberapa aspek dari dimensi bukti langsung yang digunakan sebagai indikator, adapun indikator tersebut antara lain:

1) Keadaan gedung

Gedung mempunyai fungsi sebagai tempat untuk proses pembelajaran yang mana dengan keadaan gedung yang baik dan megah mampu mempengaruhi mahasiswa untuk betah tinggal di perguruan tinggi. Oleh karena fungsinya itu, gedung perguruan tinggi haruslah berlokasi di tempat yang mudah diketahui dan memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa. Kondisi lingkungan dalam kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya sejak awal dibangun dan didesain untuk kegiatan belajar mengajar. Oleh karenanya keserasian dan keindahan kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya adalah keserasian dan keindahan nuansa pendidikan:

- a) Di bagian depan kampus terdapat areal parkir dan berbagai atribut yang menandakan dinamisasi kampus.
- b) Masuk pintu gerbang, setiap orang disambut dengan motto *“tholabul ‘ilmi faridhotun ‘ala kulli muslimin wa muslimatin”*.

dapat memperlancar jalannya proses belajar di jurusan Kependidikan Islam.

3) Fasilitas pendukung

Fasilitas pendukung merupakan hal yang sangat penting dalam proses belajar mengajar, karena tanpa adanya fasilitas pendukung seperti perpustakaan dan yang lain, proses perkuliahan dapat terhambat. Berikut ini disajikan rekapitulasi jumlah ketersediaan fasilitas pendukung:

Tabel 3.4
Ketersediaan Fasilitas Pendukung

Jenis Pustaka yang tersedia di Perpustakaan	Jumlah Judul
(1)	(2)
Buku Teks (texbooks)/CD-ROM	21.346 Judul / 50.677 Exm 70 Jilid / 121 Exm
Jurnal Ilmiah Nasional	116 Judul
Jurnal Ilmiah Internasional	15 Judul
Buletin / Majalah Ilmiah Lokal	80 Judul
Disertasi / Tesis / Skripsi	12.031 Jilid Skripsi dan 278 Judul Tesis
Lainnya DVD, VCD	165 Judul / 241 Exm
Total	34.031 Judul

Keberadaan Perpustakaan mahasiswa di pusat termasuk jurusan Kependidikan Islam saat ini betul-betul melayani kepentingan akademik keilmuan mahasiswa. Selain buku-buku mata kuliah, buku-buku terbaru, jurnal hasil penelitian, tersedianya computer catalog untuk memantau buku, apakah buku yang dimaksud masih tersedia atau sudah dipinjam mahasiswa yang lain sehingga mempermudah mahasiswa untuk belajar dan menjadi betah tinggal diperpustakaan.

Pada sisi lain, perpustakaan jurusan Kependidikan Islam perlu dilengkapi pula dengan file hasil penelitian melalui program CD sehingga para mahasiswa langsung membaca naskah ilmiah hasil penelitian, tulisan yang bermutu melalui program CD. Selain itu perlu dilengkapi pula dengan komputer internet agar mahasiswa bisa mengkomunikasikan pandangannya dengan sang pengarang atau sipeneliti setelah membaca hasil karya, hasil penelitian melalui program CD, disiapkan alat penyimpan data untuk keperluan untuk mengcopy hasil penelitian dari yang masih tersimpan di internet atau program CD. Semua itu diharapkan agar mahasiswa dapat mengakses hasil kajian, hasil penelitian mahasiswa, dosen atau profesor yang berada di dalam negeri maupun yang berada luar negeri.

4) Penampilan dosen dan karyawan jurusan Kependidikan Islam

Karyawan perguruan tinggi baik dosen maupun staf akademik merupakan ujung tombak dari jurusan Kependidikan Islam. Dosen dan staf akademik termasuk orang-orang yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa selaku penerima jasa. Penampilan dosen dan staf merupakan hal yang dapat dilihat oleh mahasiswa. Sehingga perannya sangat penting dalam membangun citra yang baik pada mahasiswa jurusan Kependidikan Islam.

Dalam keseharian saat melaksanakan tugas di kampus para dosen dan staf akademik selalu berpenampilan baik, rapi, dan

sopan. Hal ini cukup memberikan kesan positif bagi mahasiswa pada umumnya selaku orang yang menerima pelayanan akademik.

5) Kenyamanan dan ketenangan dalam proses perkuliahan

Kenyamanan dan ketenangan dalam proses perkuliahan merupakan salah satu bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh mahasiswa, karena keadaan lingkungan dapat berpengaruh terhadap proses perkuliahan. Jurusan Kependidikan Islam mempunyai taman kampus yang ditumbuhi tanaman bunga yang warna-warni, pepohonan yang rimbun sehingga kampus terasa segar, indah, sejuk dan nyaman. Situasi demikian mendorong semangat membaca dan betah berda di kampus. Selain itu selalu saja ada kerinduan untuk segera kembali ke kampus karena suasana kampus yang teduh. Situasi demikian ini sangat mengikat hubungan batin mahasiswa dengan kampusnya. Sehingga ada hubungan yang merangsang tumbuhnya sepirit intelektualisme, merangsang untuk merenung, berkontemplasi dan memi'rajkan diri untuk membangun inspirasi teori-teori yang tranformatif.

b. Pelayanan yang bersifat keandalan (Reliability)

Pelayanan dalam hal ini adalah kinerja dosen dan staf akademik dalam melayani setiap mahasiswa yang ada di jurusan Kependidikan Islam. Dalam melayani mahasiswa para dosen dan staf akademik harus bersikap handal, sehingga mahasiswa tidak merasa sia-sia

menggunakan jasa pelayanan yang ada di akademik jurusan Kependidikan Islam.

Dalam dimensi ini terdapat dua aspek pokok yang perlu diperhatikan yaitu kemampuan jurusan Kependidikan Islam untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan kedua untuk memberikan pelayanan tanpa kesalahan dan simpatik.

1) Ketepatan kedatangan dosen dan karyawan

Dalam prinsip ekonomi, waktu adalah sesuatu yang sangat berharga. Terkait dengan kedatangan dosen, pada jurusan Kependidikan Islam masih sering terlihat sebagian kecil dari dosen yang terlambat menghadiri perkuliahan. Dengan keadaan ini waktu perkuliahan mahasiswa terkadang terbuang hanya untuk menunggu, sehingga mahasiswa merasa bosan dan tidak puas kalau harus selalu menunggu kedatangan dosen untuk kuliah.

2) Pelayanan yang sama terhadap semua mahasiswa

Pelayanan yang sama dari pihak akademik jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa harus diperhatikan oleh jurusan Kependidikan Islam, karena tidak sedikit mahasiswa yang mengeluh karena merasa tidak mendapatkan pelayanan seperti yang dirasakan oleh teman mahasiswa lainnya. Misalnya perhatian khusus dari pihak jurusan Kependidikan Islam terhadap mahasiswa pengurus organisasi kampus baik dari segi akademik maupun yang lain.

3) Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan

Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akan menimbulkan rasa nyaman bagi mahasiswa dalam menerima materi perkuliahan maupun mengurus administrasi perkuliahan. Di dalam Institusi perguruan tinggi hal tersebut cukup penting bagi mahasiswa. Melihat dari kondisi yang ada, pihak akademik jurusan Kependidikan Islam dalam berkomunikasi dengan mahasiswa belum sepenuhnya menunjukkan sikap yang ramah kepada mahasiswanya. Sehingga dengan suasana tersebut akan tercipta interaksi yang kurang baik antara mahasiswa dengan dosen serta karyawan akademik.

4) Lama belajar sesuai dengan aturan SKS

Kesesuaian antara lama perkuliahan dengan system SKS yang diterapkan perlu diperhatikan, karena jika lama perkuliahan melebihi system SKS yang diterapkan dapat menimbulkan persepsi yang tidak baik dari mahasiswa. Jumlah beban kredit kumulatif untuk program Strata Satu (S-1) di Jurusan Kependidikan Islam ditentukan antara 144-160 SKS. Untuk menyelesaikan jenjang program ini diperlukan rentang waktu studi minimum 7 semester atau maksimal 14 semester. Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam, seorang mahasiswa diwajibkan menempuh dan menyelesaikan beban studi kumulatif antara 144-160 SKS yang deprogram untuk lama studi 7 (tujuh) semester atau paling lama 14 (empat belas) semester.

c. Pelayanan yang bersifat daya tanggap (Responsiveness)

Esensi dari dimensi ini adalah komunikasi dan tanggapan terhadap konsumen. Beberapa hal yang dijadikan indikator dalam penelitian ini antara lain:

1) Kesiediaan untuk menerima keluhan

Kebijakan layanan mahasiswa di jurusan Kependidikan Islam terbagi menjadi dua, yaitu layanan akademik dan layanan non-akademik. Layanan akademik adalah konsultasi permasalahan akademik. Yang bertanggung jawab terhadap layanan akademik adalah Kasubag Bidang Akademik. Sedangkan layanan non-akademik adalah konsultasi permasalahan non-akademik, yang dibidangi oleh Bidang Keuangan dan Umum.

Layanan akademik jurusan Kependidikan Islam belum menunjukkan komunikasi yang baik dalam menerima masukan dan keluhan dari mahasiswa. Mahasiswa merasa dihargai dan diberi tanggapan yang positif bila keluhannya mendapatkan tanggapan yang baik.

2) Kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan

Kegiatan belajar di jurusan Kependidikan Islam terstruktur sesuai dengan jadwal yang dibuat oleh bagian administrasi akademik. Jadwal tersebut mencerminkan tatap-muka dosen dan mahasiswa satu minggu sekali, sebanyak 12-14 kali tatap muka. Sekali tatap-muka ekuivalen dengan 2-3 SKS/90-135 menit.

Kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan sangat penting dan sangat berpengaruh dalam proses pemberian jasa atau pelayanan karena jika dosen sering tidak hadir dalam setiap tatap muka akan menimbulkan kesan yang tidak baik di mata mahasiswa

3) Birokrasi di akademik jurusan Kependidikan Islam

Birokrasi merupakan alur administrasi dalam organisasi di akademik jurusan Kependidikan Islam dalam mencapai tujuan pendidikan perguruan tinggi yang telah ditetapkan. Birokrasi yang mudah akan memudahkan hubungan antara mahasiswa dengan pihak jurusan Kependidikan Islam, sehingga komunikasi akan terjalin dengan baik.

Selaras dengan struktur organisasi, mekanisme dan koordinasi kerja di fakultas diatur sebagai berikut: kebijakan dari atas, dekan, didelegasikan kepada jurusan yang mana pihak jurusan kemudian melakukan koordinasi dengan program studi untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut. Sebaliknya, gagasan atau usulan dari bawah, dari program studi dikomunikasikan dan dibahas di jurusan, kemudian meneruskan ke dekan untuk mendapatkan persetujuan dan pengesahan.

Birokrasi yang diterapkan oleh jurusan Kependidikan Islam menunjukkan adanya kerumitan tersendiri. Komunikasi antara mahasiswa dengan pihak akademik masih terlihat kurang maksimal. Hal itu dibuktikan dari beberapa mahasiswa masih

kesulitan dalam mengikuti arus kerja yang diterapkan oleh birokrasi akademik.

d. Pelayanan yang bersifat jaminan (Assurance)

Pada dimensi ini yang utama adalah bagaimana cara pihak akademik jurusan Kependidikan Islam menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswanya. Dalam penelitian ini terdapat empat aspek pokok dalam dimensi ini yaitu kompetensi, kredibilitas, keramahan dan kenyamanan.

1) Kualitas keilmuan dosen

Kualitas keilmuan dosen adalah salah satu hal yang harus diperhatikan oleh akademik jurusan Kependidikan Islam, karena banyaknya mahasiswa yang sangat kritis dan tidak sedikit mahasiswa yang sering mengkritik dosen dari segala segi terutama dari segi pendidikan atau kualitas keilmuannya.

Dosen jurusan Kependidikan Islam mempunyai prestasi dan karya akademik yang dikembangkan melalui hasil penelitian dan kajian yang kontinyu. Dosen juga mempunyai standarisasi kualitas yang siap diuji. Para dosen juga mendapatkan kesejahteraan peningkatan kualitas pendidikan. Dosen jurusan Kependidikan Islam juga mendapatkan pelayanan fasilitas perumahan di dalam kampus, yang memudahkan untuk menyampaikan kuliah atau menemui mahasiswa bimbingan. Tidak hanya guru besar tetapi semua dosen juga memiliki ruang tersendiri yang dilengkapi

dengan lemari buku dan computer. Oleh sebab itu, dalam hal kualitas keilmuan dosen saat ini dapat dikatakan baik.

2) Kemampuan mengajar dosen

Kemampuan mengajar dosen merupakan salah satu jaminan bagi mahasiswa. Karena tidak sedikit dosen pengajar yang tidak mampu menerangkan kepada mahasiswa secara jelas dan juga tidak sedikit para dosen yang hanya mengandalkan buku dan memberikan tugas kepada mahasiswanya. Kemampuan mengajar dosen di jurusan Kependidikan Islam dapat dikatakan baik. Karena dosen saat mengajar mahasiswa seringkali tercipta suasana diskusi, yang penuh dengan dialektika pemikiran antara mahasiswa dan dosen. Suasana ruang kuliah biasanya diciptakan dengan hikmat dan kearifan tanpa anarkhisme intelektual, yang mengarah pada monopoli kebenaran oleh seseorang.

3) Kesesuaian mata kuliah dengan satuan acara perkuliahan

Kesesuaian mata kuliah dengan silabi berpengaruh terhadap pemberian jasa pendidikan perguruan tinggi, karena materi kuliah yang tidak sesuai dengan silabi yang telah disampaikan akan membuat mahasiswa kecewa dan menimbulkan protes karena tidak sesuai dengan apa yang disampaikan pada pertemuan pertama awal perkuliahan. Jurusan Kependidikan Islam dalam hal kesesuaian mata kuliah dengan satuan acara perkuliahan baik,

karena dosen pada umumnya konsisten dengan satuan acara yang diberikan pada awal perkuliahan.

e. Pelayanan yang bersifat empati (Empaty)

Dimensi ini menjelaskan bagaimana kemampuan akademik jurusan Kependidikan Islam untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa. Dengan kata lain dalam dimensi ini bagaimana mahasiswa diberi perhatian yang tulus dan bersifat individual.

1) Kemudahan untuk konsultasi

Pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam saat ini kurang baik. Mahasiswa merasa kurang diperhatikan secara pribadi pada saat melakukan konsultasi tentang masalahnya dengan akademik, baik itu melalui dosen maupun staf akademik juga pihak pimpinan.

Terdapat ruang khusus untuk konsultasi antara mahasiswa dan dosen. Setiap jurusan atau program mempunyai ruang tertentu yang memungkinkan mahasiswa untuk melakukan konsultasi dengan ketua program atau jurusan, yang berkaitan dengan program kuliah yang akan diambil. Pada ruangan itu pula dosen secara langsung bisa memberikan koreksi terhadap permasalahan mahasiswa, dan mahasiswa pun dapat mengetahui permasalahannya secara langsung. Disamping itu mahasiswa juga

menerima bimbingan skripsi, atau bimbingan penelitian bagi mahasiswa akhir program.

2) Kemudahan untuk menghubungi dosen diluar jam perkuliahan

Kemudahan untuk menghubungi dosen jurusan Kependidikan Islam dapat dikatakan masih terlihat cukup baik. Pada saat diluar jam perkuliahan kecenderungan para dosen sibuk. Dalam hal-hal tertentu mahasiswa sering kali dihadapkan oleh berbagai persoalan yang tidak dapat dipecahkan. Melihat kondisi itu mahasiswa biasanya langsung menghadap dosen pembimbing untuk berkonsultasi terhadap masalah yang dihadapi. Dalam waktu bersamaan dengan padatnya kesibukan para dosen, mereka tetap bisa memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sehingga mahasiswa sedikit banyak tidak begitu kesulitan untuk menghubungi dosen diluar jam perkuliahan.

3) Kemudahan untuk mendapatkan pekerjaan

Salah satu bentuk perhatian yang dapat diberikan oleh pihak akademik jurusan Kependidikan Islam adalah suatu usaha untuk mencari pekerjaan bagi para mahasiswa yang sudah lulus terutama para mahasiswa yang berprestasi. Hal ini sangat disambut baik oleh mahasiswa karena ini merupakan suatu peluang bagi mahasiswa untuk dapat bekerja setelah lulus dari jenjang pendidikan perguruan tinggi.

5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	5	2	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4
6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3
6	3	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	5	2	3	5	3	5
JM	29	29	29	25	28	29	28	28	28	29	29	28	28	28	25	29	27	28

Tabel 3.6

Hasil Kuesioner Kinerja

b. Hasil Pengujian Validitas

Sebelum melakukan uji validitas yang merupakan analisa untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan mampu mengukur sesuatu yang ingin diukur dan juga untuk melihat apakah tiap instrument dalam tiap variabel sudah valid atau belum terlebih dahulu dilakukan analisis reliability harapan dan reliability kinerja. Setelah itu digunakan kuesioner sebagai alat ukur. Adapun alat ukur yang digunakan adalah dari Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) dimana bila hasil analisis $KMO > 0,50$ maka hasil uji validitas dikatakan valid.

Untuk menguji validitas ini dibantu dengan computer program SPSS yang mana proses hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7

Analisis Reliability Harapan

Reliability:

..... Method 1 (Space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY	ANALYSIS	SCALE	(ALPHA)
	Mean	Std Dev	Cases
1. B1	4,1169	,7604	69,0
2. B2	4,5974	,5680	69,0
3. B3	4,7922	,4684	69,0
4. B4	4,9481	,7052	69,0
5. B5	4,7273	,5291	69,0
6. K1	4,5195	,5761	69,0

7. K2	4,6234	,5390	69,0
8. K3	4,4935	,5531	69,0
9. K4	4,8831	,7775	69,0
10. D1	4,4545	,5268	69,0
11. D2	4,5844	,5465	69,0
12. D3	4,3896	,5884	69,0
13. J1	4,3896	,6719	69,0
14. J2	4,4156	,6145	69,0
15. J3	4,4286	,5945	69,0
16. P1	4,7273	,4483	69,0
17. P2	4,5714	,6162	69,0
18. P3	4,1299	,7839	69,0

N ot

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
Skale	79,7922	27,5352	5,2474	18
RELIABILITY	ANALISIS	SCALE	(ALPHA)	

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	If Item	If Item	Total	If Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
B1	75,6753	26,0906	,1115	,8120
B2	75,1948	25,7379	,2559	,7980
B3	75,0000	26,5789	,1526	,8022
B4	75,8442	24,1070	,4233	,7878
B5	75,0649	26,4036	,1566	,8029
K1	75,2727	25,2273	,3415	,7930
K2	75,1688	24,5106	,5123	,7833

responden sebagian besar memberikan jawaban penting 37 mahasiswa atau 53,62%. Untuk penilaian aspek kriteria sangat penting terdapat 24 mahasiswa atau 34,78%, selanjutnya terdapat 8 mahasiswa atau 11,59% yang menyatakan cukup penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam terdapat tentang perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan terdapat 37 mahasiswa atau 53,62% menyatakan kurang baik, 17 mahasiswa atau 24,64% menyatakan cukup baik, 14 mahasiswa atau 20,29% menyatakan tidak baik, dan 1 mahasiswa menyatakan baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 48,97%.

3) Fasilitas pendukung perkuliahan (B3)

Tabel 3.15
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap
Fasilitas Pendukung (Perpustakaan, Laboratorium, Media Perkuliahan dll)
Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	PENILAIAN	JUMLAH	%	PENILAIAN	JUMLAH	%
1	Sangat Penting	28	40,58	Sangat Baik	2	2,90
2	Penting	36	52,17	Baik	12	17,39
3	Cukup Penting	5	7,25	Cukup Baik	31	44,93
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	21	30,43
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	299	BOBOT KINERJA	200
---------------	-----	---------------	-----

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

$$(200:299) \times 100\% = 66,89\%$$

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang fasilitas pendukung perkuliahan menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 36 mahasiswa atau 52,17%. Untuk penilaian aspek criteria sangat penting terdapat 28 mahasiswa atau 40,58%, selanjutnya terdapat 5 mahasiswa atau 7,25% yang menyatakan cukup penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang fasilitas pendukung perkuliahan terdapat 31 mahasiswa atau 44,93% menyatakan cukup baik, 21 mahasiswa atau 30,43% menyatakan kurang baik, 12 mahasiswa atau 17,39% menyatakan baik, 3 mahasiswa atau 4,35% menyatakan tidak baik, dan 2 mahasiswa menyatakan sangat baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang fasilitas pendukung perkuliahan kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 66,89%.

4). Penampilan Dosen Dan Karyawan Akademik (B4)

Tabel 3.16
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap
Penampilan Dosen Dan Karyawan Akademik
Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan akademik kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 64,19%.

2) Pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa

Tabel 3.19
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap
Pelayanan Yang Sama Dari Pihak Akademik Terhadap Semua Mahasiswa
Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	PENILAIAN	JUMLAH	%	PENILAIAN	JUMLAH	%
1	Sangat Penting	21	30,43	Sangat Baik	0	0
2	Penting	38	55,07	Baik	8	11,59
3	Cukup Penting	9	13,04	Cukup Baik	19	27,54
4	Kurang Penting	1	1,45	Kurang Baik	24	34,78
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	18	26,09

	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100
--	--------	----	-----	--------	----	-----

BOBOT HARAPAN	286	BOBOT KINERJA	155
---------------	-----	---------------	-----

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

$$(155: 286) \times 100\% = 54,20\%$$

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 38 mahasiswa atau 55,07%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 21 atau 30,43% mahasiswa, selanjutnya terdapat 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan kurang penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa terdapat 24 atau 34,78% mahasiswa menyatakan kurang baik, 19 atau 27,54% mahasiswa menyatakan cukup baik, 18 atau 26,09% mahasiswa menyatakan tidak baik, dan 8 atau 11,59% menyatakan baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 54,20%.

3) Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akademik (K3)

Tabel 3.20
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap

HARAPAN				KINERJA		
NO	PENILAIAN	JUMLAH	%	PENILAIAN	JUMLAH	%
1	Sangat Penting	22	31,88	Sangat Baik	5	7,25
2	Penting	36	52,17	Baik	11	15,94
3	Cukup Penting	11	15,94	Cukup Baik	23	33,33
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	27	39,13
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	287	BOBOT KINERJA	195
---------------	-----	---------------	-----

$$(195:287) \times 100\% = 67,94\%$$

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akademik terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 36 mahasiswa atau 52,17%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 22 atau 31,88% mahasiswa, selanjutnya terdapat 11 atau 15,94% mahasiswa menyatakan cukup penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa terdapat 27 atau 39,13% mahasiswa menyatakan kurang baik, 23 atau 33,33% mahasiswa menyatakan cukup baik, 11 atau 15,94% mahasiswa

menyatakan cukup penting, 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan kurang penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan terhadap semua mahasiswa terdapat 34 atau 49,28% mahasiswa menyatakan baik, 17 atau 24,64% mahasiswa menyatakan cukup baik, 10 atau 14,49% mahasiswa menyatakan kurang baik, 4 atau 5,80% menyatakan sangat baik, dan 4 atau 5,80% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 81,91%.

c. Daya Tanggap/Responsiveness

- 1) Ketersediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan dari mahasiswa (D1)

Tabel 3.22
Tingkat Kepentingan dan Harapan Responden terhadap Kesiediaan Dosen dan Karyawan Akademik Menerima Keluhan dari Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	PENILAIAN	JUMLAH	%	PENILAIAN	JUMLAH	%
1	Sangat Penting	29	42,03	Sangat Baik	0	0
2	Penting	30	43,48	Baik	12	17,39
3	Cukup Penting	8	11,59	Cukup Baik	24	34,78
4	Kurang Penting	1	1,45	Kurang Baik	30	43,48
5	Tidak Penting	1	1,45	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	292	BOBOT KINERJA	183
---------------	-----	---------------	-----

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

$$(183: 292) \times 100\% = 62,67\%$$

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 30 mahasiswa atau 43,48%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 29 atau 42,03% mahasiswa, selanjutnya terdapat 8 atau 11,59% mahasiswa menyatakan cukup penting, 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan menerima keluhan terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 31 mahasiswa atau 44,93%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 28 atau 40,58% mahasiswa, selanjutnya terdapat 8 atau 11,59% mahasiswa menyatakan cukup penting, 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan kurang penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan terhadap semua mahasiswa terdapat 34 atau 49,28% mahasiswa menyatakan cukup baik, 15 atau 21,74% mahasiswa menyatakan kurang baik, 13 atau 18,84% mahasiswa menyatakan baik, 5 atau 7,25 mahasiswa menyatakan sangat baik, dan 2 atau 2,90% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 72,51%.

3) Birokrasi yang diterapkan di akademik (D3)

Tabel 3.24
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap
Birokrasi Yang Diterapkan Di Akademik
Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

baik, 3 atau 4,35 mahasiswa menyatakan tidak baik, dan 1 atau 1,45% menyatakan sangat baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang birokrasi yang diterapkan di akademik terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 67,97%.

d. Kepastian/Assurance

- 1) Kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari jenjang pendidikan (J1)

Tabel 3.25
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap
Kualitas Keilmuan Dosen Dilihat dari Jenjang Pendidikan
Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	PENILAIAN	JUMLAH	%	PENILAIAN	JUMLAH	%
1	Sangat Penting	26	37,68	Sangat Baik	8	11,59
2	Penting	32	46,38	Baik	25	36,23
3	Cukup Penting	9	13,04	Cukup Baik	23	33,33
4	Kurang Penting	2	2,90	Kurang Baik	9	13,04
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	4	5,80
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	289	BOBOT KINERJA	231
---------------	-----	---------------	-----

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

$$(231: 289) \times 100\% = 79,93\%.$$

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam dilihat dari jenjang pendidikan terhadap semua mahasiswa menggambarkan

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik jurusan Kependidikan Islam tentang kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan terhadap semua mahasiswa terdapat 30 atau 43,48% mahasiswa menyatakan baik, 21 atau 30,43% mahasiswa menyatakan cukup baik, 13 atau 18,84% mahasiswa menyatakan kurang baik, 4 atau 5,80% mahasiswa menyatakan sangat baik, dan 1 atau 1,45% menyatakan tidak baik.

e. Perhatian/Empaty

- Tabel 3.28**
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap
Kemudahan Konsultasi Dengan Dosen di Akademik
Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	PENILAIAN	JUMLAH	%	PENILAIAN	JUMLAH	%
1	Sangat Penting	25	36,23	Sangat Baik	2	2,90
2	Penting	35	50,72	Baik	14	20,29
3	Cukup Penting	9	13,04	Cukup Baik	20	28,99
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	23	33,33
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	10	14,49
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	292	BOBOT KINERJA	182
---------------	-----	---------------	-----

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

$$(182: 292) \times 100\% = 62,33\%.$$

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kemudahan konsultasi dengan dosen di akademik Jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 35 mahasiswa atau 50,72%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 25 atau 36,23% mahasiswa, selanjutnya terdapat 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan cukup penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kemudahan konsultasi dengan dosen di akademik Jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa terdapat 23 atau 33,33% mahasiswa menyatakan kurang baik, 20 atau 28,99% mahasiswa menyatakan cukup baik, 14 atau 20,29% mahasiswa menyatakan baik, 10 atau 14,49% mahasiswa menyatakan tidak baik, dan 2 atau 2,90% mahasiswa menyatakan sangat baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kemudahan konsultasi dengan dosen di akademik Jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 62,33%.

mendapatkan pekerjaan terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 39 mahasiswa atau 56,52%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 19 atau 27,54% mahasiswa, selanjutnya terdapat 8 atau 11,59% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan terdapat 3 atau 4,35 mahasiswa menyatakan kurang penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang bantuan untuk mendapatkan pekerjaan terhadap semua mahasiswa terdapat 36 atau 52,17% mahasiswa menyatakan kurang baik, 16 atau 23,19% mahasiswa menyatakan tidak baik, 14 atau 20,29% mahasiswa menyatakan cukup baik, dan terdapat 3 atau 4,35% mahasiswa menyatakan baik

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang bantuan untuk mendapatkan pekerjaan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 50,53%.

3. Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa Dilihat dari Kinerja dan Harapan

Berikut ini adalah tabel analisis tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dilihat dari kinerja akademik fakultas Tarbiyah jurusan kependidikan Islam. Hasil perbandingan akan menunjukkan prosentase tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja. Dengan adanya prosentase ini akan bias digunakan oleh pihak akademik

jurusan kependidikan Islam untuk melakukan perbaikan kinerja atau kualitas pelayanannya.

TABEL 3.31
HASIL ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN ANTARA
KINERJA DENGAN HARAPAN MAHASISIWA

NO	INDIKATOR	KINERJA (X _i)	HARAPAN (Y _i)	Tingkat Kesesuaian (Tk _i =)	PROSENTASE (%)
1	B1	176	290	0,6069	60,69
2	B2	143	292	0,4897	48,97
3	B3	200	299	0,6689	66,89
4	B4	299	255	0,8980	89,80
5	B5	184	286	0,6434	64,34
6	K1	190	296	0,6419	64,19
7	K2	155	286	0,5420	54,20
8	K3	195	287	0,6794	67,94
9	K4	231	282	0,8191	81,91
10	D1	183	292	0,6267	62,67
11	D2	211	291	0,7251	72,51
12	D3	191	281	0,6797	67,97
13	J1	231	289	0,7993	79,93
14	J2	233	285	0,8175	81,75
15	J3	230	251	0,9163	91,63
16	P1	182	292	0,6233	62,33
17	P2	188	275	0,6836	68,36
18	P3	142	281	0,5053	50,53

Dari tabel di atas dapat diketahui urutan tingkat kesesuaian dari yang terendah sampai urutan yang paling tinggi adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat kesesuaian kurang dari 70
 - 1) Perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B2)
 - 2) Bantuan dari Fakultas Tarbiyah Jurusan KI untuk mendapatkan pekerjaan (P3)

- 2) Lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan oleh Fakultas (K4)
 - 3) Penampilan Dosen dan karyawan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B4)
- d. Tingkat Kesesuaian Antara 90 sampai 95
- 1) Kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan (J3)

Dari tabel di atas dan hasil pengurutan tingkat kesesuaian dari yang terkecil sampai urutan yang terbesar, dapat diketahui bahwa semakin kecil tingkat prosentase kesesuaian maka semakin penting bagi akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam untuk mengadakan perbaikan, dan begitu pula sebaliknya semakin besar prosentase tingkat kesesuaian maka pihak Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam telah memberikan pelayanan dengan baik kepada mahasiswanya.

4. Diagram Kartesius

Pada diagram ini digambarkan posisi masing-masing faktor pada koordinatnya.

Tabel 3.32
SKOR PENILAIAN KINERJA DAN HARAPAN AKADEMIK JURUSAN
KEPENDIDIKAN ISLAM DAN HARAPAN MAHASISWA SERTA
PEROLEHAN RATA-RATA TAHUN 2008/2009

NO	INDIKATOR YANG DIGUNAKAN	X	Y	=	=
1	Keadaan gedung perkuliahan di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	176	290	2,55	4,20

2	Perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	143	292	2,07	4,23
3	Fasilitas pendukung (perpustakaan, laboratorium, media perkuliahan dll) di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	200	299	2,90	4,33
4	Penampilan dosen dan karyawan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	299	255	4,33	3,70
5	Kenyamanan dan ketenangan selama proses perkuliahan	184	286	2,67	4,14
6	Ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan akademik Jurusan KI	190	296	2,75	4,29
7	Pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	155	286	2,25	4,14
8	Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	195	287	2,83	4,16
9	Lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan oleh Fakultas	231	282	3,35	4,09
10	Kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan dari mahasiswa	183	292	2,65	4,23
11	Kehadiran dosen pengajar Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dalam setiap perkuliahan	211	291	3,06	4,22
12	Birokrasi yang diterapkan di Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	191	281	2,77	4,07
13	Kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari jenjang pendidikannya	231	289	3,35	4,19
14	Kemampuan mengajar dosen fakultas Tarbiyah Jurusan KI	233	285	3,38	4,13
15	Kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan	230	251	3,33	3,64
16	Kemudahan konsultasi di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	182	292	2,64	4,23
17	Kemudahan menghubungi Dosen di luar jam kuliah	188	275	2,72	3,99
18	Bantuan dari Fakultas Tarbiyah Jurusan KI untuk mendapatkan pekerjaan	142	281	2,06	4,07
	JUMLAH	3564	511	51,66	74,05

Kuadran B:

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini menggambarkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh akademik jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

- a. Fasilitas pendukung (perpustakaan, laboratorium, media perkuliahan dll) di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B3)
- b. Kehadiran dosen pengajar Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dalam setiap perkuliahan (D2)
- c. Kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari Jenjang pendidikannya (J1)
- d. Kemampuan mengajar dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (J2)

Kuadran C:

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini menggambarkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, pelaksanaannya oleh akademik Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009 biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Beberapa kesimpulan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Kualitas kinerja dan pelayanan yang dirasakan mahasiswa dalam pelayanan akademik pada umumnya terlihat kurang baik, sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan. Hampir semua aspek dari kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* belum optimal. Bahkan beberapa aspek *tangible* (B1), *reliability* (K2), dan aspek *assurance* (P3) masih di bawah 60% dari kualitas idealnya.
2. Tingkat kepuasan pelanggan atau *stakeholders* atas kualitas pelayanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam, masing-masing mencapai kategori belum memuaskan dan pada keduanya masih terdapat kesenjangan. Terdapat harapan pelanggan atau *stakeholders*, baik atas kualitas pelayanan akademik yang diperoleh maupun kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* dengan kode (B1), (B2), dan (B5), pada dimensi *reliability* dengan kode (K1), (K2), dan (K2), pada dimensi *responsiveness* dengan kode (D1), dan yang terakhir yaitu pada dimensi *empaty* dengan kode (P1), masih belum terpenuhi. Kepuasan yang diperoleh mahasiswa atas setiap aspek dari kualitas pelayanan akademik umumnya masih belum optimal.

3. Tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam masih rendah karena masih terdapat ‘gap’ atau kesenjangan yang cukup besar. Gap atau kesenjangan ini menunjukkan bahwa terdapat harapan dari mahasiswa atas pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam yang belum terpenuhi. Gap atau kesenjangan ini terjadi pada setiap unsur atau keseluruhan unsur pelayanan akademik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat penulis beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, diantaranya yaitu:

5. Diperlukan asrama bagi mahasiswa yang berprestasi dengan standart IP, penempatan asrama atas pertimbangan prestasi akademik yang diperoleh mahasiswa. Asrama bukan penampungan mahasiswa yang tidak berprestasi, dan bukan untuk kegiatan organisasi ekstra kampus. Fasilitas asrama perlu dilengkapi dengan perlengkapan jurnal ilmiah, majalah, koran, TV dan internet, para mahasiswa dapat mengembangkan diskusi dengan berbagai tema, mahasiswa asrama diwajibkan menggunakan bahasa ilmu dan diwajibkan untuk menguasai salah satu bahasa asing.
6. Di dalam kampus dilengkapi dengan fasilitas kegiatan ekstrakurikuler, seperti olahraga (lapangan bola kaki, lapangan basket, badminton, tenis meja). Fasilitas kesenian sanggar seniman, panggung teater, panggung demokrasi untuk mahasiswa mengapresiasi untuk diri untuk mengembangkan kehidupan demokrasi kampus. Institusi tersebut penting

bagi mahasiswa yang berbakat untuk mengembangkan *emosional question*, kearah penyempurnaan otonominya sebagai manusia ideal.

7. Menciptakan ruang kuliah bagaimana suasana diskusi, yang penuh dengan dialektika pemikiran antara mahasiswa dan dosen. Dosen bukan pemilik kebenaran maka tidak berhak ia memonopoli kebenaran. Suasana ruang kuliah bias diciptakan dengan hikmat dan kearifan tanpa anarkhisme intelektual, yang mengarah pada monopoli kebenaran oleh seseorang. Sebaiknya dalam ruang kuliah juga diselingi dengan suasana rileks sambil mendengar irama musik dan menikmati minuman segar, kegiatan perkuliahan berjalan tanpa ketegangan yang menghabiskan energi intelektual dan fisik. Selain itu infokus, transparansi yang memudahkan interaksi dosen dan mahasiswa dalam mewacanakan tema perkuliahan, juga harus dilengkapi.
8. Perpustakaan mahasiswa difungsikan secara betul untuk melayani kepentingan akademik keilmuan mahasiswa. Selain buku, mata kuliah, buku-buku terbaru, jurnal hasil penelitian, tersedianya computer katalog untuk memantau buku, apakah buku yang dimaksud tersedia atau sudah dipinjam mahasiswa yang lain. Perpustakaan perlu dilengkapi pula dengan file hasil penelitian melalui program CD sehingga para mahasiswa langsung membaca naskah ilmiah hasil penelitian, tulisan yang bermutu melalui program CD. Selain itu dilengkapi pula dengan komputer internet agar mahasiswa bisa mengkomunikasikan pandangannya dengan sang pengarang atau si peneliti setelah membaca hasil karya, hasil penelitian

melalui program CD, disiapkan pula flasdis untuk keperluan untuk mengcopy hasil penelitian dari yang masih tersimpan di internet atau program CD. Dan dapat pula mahasiswa mengakses hasil kajian, hasil penelitian mahasiswa atau dosen yang berada di luar negeri.

9. Diperlukan ruang khusus bagi konsultasi antara mahasiswa dan dosen, konsultasi tidak dilakukan di ruang atau meja dosen karena secara psikologis sangat mengganggu suasana batin antara mahasiswa maupun dosen sendiri. Setiap jurusan atau program mempunyai ruang tertentu yang memungkinkan mahasiswa untuk melakukan konsultasi dengan ketua program atau jurusan, yang berkaitan dengan program kuliah yang akan diambil. Pada ruangan itu pula mahasiswa secara langsung menerima bimbingan skripsi, atau bimbingan penelitian bagi mahasiswa akhir program. Untuk itu di ruang ini dilengkapi dengan computer dan lemari buku untuk program jurusan. Sehingga ketua jurusan atau ketua program secara langsung bisa memberikan koreksi terhadap permasalahan mahasiswa, dan mahasiswa pun dapat mengetahui permasalahannya secara langsung.
10. Setiap fakultas mempunyai kantin tersendiri, sehingga setiap saat mahasiswa dengan mudah mencari konsumsi ringan baik untuk sarapan atau makan, dan selanjutnya mahasiswa dapat mengikuti kegiatan kuliah dengan baik. Di kantin biasanya mahasiswa dapat melepaskan berbagai ketegangan dengan makanan atau minuman ringan dengan diiringi musik

untuk melepaskan ketegangan sambil santai, setelah itu mahasiswa dapat melanjutkan kegiatan yang lain.

11. Perguruan tinggi juga mempunyai taman kampus yang ditumbuhi tanaman bunga yang warna-warni, pepohonan yang rimbun sehingga kampus terasa segar, indah, sejuk dan nyaman. Situasi demikian mendorong semangat membaca dan betah berada di kampus. Selain itu selalu saja ada kerinduan untuk segera kembali ke kampus karena suasana kampus yang teduh. Situasi demikian ini sangat mengikat hubungan batin mahasiswa dengan kampusnya. Tapi sebaliknya jika kampusnya kering kerontang tidak ada tanaman yang hijau seperti bunga mawar, melati, flamboyant, bungenfil maka kampus menjadi gersang, tidak ada hubungan yang merangsang tumbuhnya spirit intelektualisme, apalagi untuk merangsang untuk merenung, berkontemplasi dan memi'rajkan diri untuk membangun inspirasi teori-teori yang tranformatif. Wal hasil tidak ada kebanggaan untuk memiliki rasa cinta pada kampus.

12. Adanya koperasi mahasiswa yang terdiri dari warung buku, yang menyediakan bacaan selain literatur kuliah, warung kelontong yang menyediakan kebutuhan umum dan khusus yang sehari-hari digunakan mahasiswa. Warung telekomunikasi, warung internet, warung pos untuk memudahkan mahasiswa meletakkan komunikasi dan interaksi intelektual baik dengan dosen, penulis, pemikir, penerbit, lembaga penelitian, lembaga perguruan tinggi, diberbagai daerah, termasuk ke luar negeri. Atau juga melakukan interaksi dan kontak yang lain bersifat personal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, 2006, *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta
- Buchari Alma (ed), 2008, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*, Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono, 2000, *Perpektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono, 2006, *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayumedia Publishing
- Herabuddin, 2009, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia
- Johanes Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic, 2007, *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*, Bandung: Alfabeta
- Moh. Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nursya'bani Purnama, 2006, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonsia
- Philip Kottler, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta: Prenhallindo
- R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, 2006, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta: Andi
- Ruswan Thoyib, Dari PTAIN Sampai UIN: *Menengok Perkembangan Kelembagaan PTAIN Dari Masa Ke Masa*, Wahana Akademika, VII, No.2, Agustus, 2005
- Suharsimi Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian, Ed. Revisi*, Jakarta: Rineka Cipta

